



Käyttöohje ikääntyneelle HyvinvointiTV®:n käyttäjälle

Koponen, Antti

2011 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Käyttöohje ikääntyneelle HyvinvointiTV®:n käyttäjälle

Antti Koponen
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2011

Antti Koponen

Käyttöohje ikääntyneelle HyvinvointiTV®:n käyttäjälle

Vuosi 2011

Sivumäärä 53

Tämä opinnäytetyö oli osa Turvallinen Koti -hanketta, jonka päätoimijana ja koordinoijana toimi Laurea-ammattikorkeakoulu. Hanke oli Euroopan unionin Euroopan aluekehitysrahaston rahoittama. Turvallinen Koti -hankkeen tarkoituksena oli edistää eri asiakasryhmien hyvinvointia ja terveyttä sekä tukea kuntoutumista tai kotona selviytymistä tutkimalla, kehittämällä, tuottamalla ja arvioimalla eHyvinvointipalveluja. Hankkeen aikana toteutettiin interaktiivisia ohjelmasisältöjä ja valittuja eHyvinvointipalveluja HyvinvointiTV:n tai vaihtoehtoisten teknologiaratkaisujen avulla. Niitä ratkaisuja hyödyntäen tavoitteena oli toteuttaa asiakkaiden arkea ja hyvinvointia tukevia, ennaltaehkäiseviä virtuaalisia palveluja heidän koteihin ja osallistaviin ryhmätoimintoihin.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli toteuttaa työelämässä syntynyt idea, suunnitella ja toteuttaa HyvinvointiTV -konseptille asetettuihin tavoitteisiin helppokäyttöinen ja selkeä käyttöohje yksin kotona asuvalle, HyvinvointiTV:tä käyttävälle, ikääntyvälle henkilölle. Käyttöohjeen lyhyen ajan kehitystavoitteena oli helpottaa ja selkeyttää ikääntyvälle HyvinvointiTV asiakkaalle laitteiston käyttöä sekä parantaa entisestään ikääntyneiden käyttäjien saamaa neuvonnan ja opastuksen tasoa. Pitkän ajan tavoitteena oli madaltaa ikääntyvien henkilöiden kynnystä hyödyntää jo olemassa olevasta laadukkaasta HyvinvointiTV -teknologiasta saatavia etuja. Käyttöohjeen tarkoituksena oli myös toimia yleistietopankkina laitetta käyttävän ikääntyvän omaisille ja läheisille, jotta nämä voisivat tarvittaessa auttaa ongelmatilanteissa.

Käyttöohjeen laatimisessa yhdistettiin aiheeseen liittyvää teoretietoa ja teemahaastatteluiden kautta saatua käytännön tietoa. Käyttöohjetta varten haastateltiin kolmea ikääntyvää HyvinvointiTV:n käyttäjää ja kahta Turvallinen Koti -hankkeessa työskennellyttä projektityöntekijää. Kerätty aineisto analysoitiin sisällön analyysillä. Valmiin käyttöohjeen käytettävyyttä arvioitiin lopuksi kyselyn avulla. Kyselylomakkeen laatimisessa noudatettiin Terveystieteiden keskuksen hyvälle terveysaineistolle tutkimuksen ja käytännönkokemuksen kautta asetettuja laatukriteerisuosituksia. Kysely suoritettiin käyttöohjeen valmistamista varten haastatelluille henkilöille. Kysely oli rakenteeltaan strukturoitu. Saatujen vastauksien sisältämät, käyttöohjetta koskevat kehittämissuositukset koottiin opinnäytetyöraporttiin.

Antti Koponen

CaringTV® instruction manual for elderly people

Year	2011	Pages	53
------	------	-------	----

This thesis was part of the Safe Home project. The main operator and coordinator for the project was Laurea University of Applied Sciences. The Safe Home project was funded by the European Union, European Regional Development Fund. The aim of the Safe Home project was to promote welfare, rehabilitation and support independent living at home by studying, developing, producing and evaluating eWellbeing services. During the Safe Home project interactive programs and chosen eWellbeing services were created, using CaringTV or alternative technological solutions. The main goal for interactive programs and eWellbeing services was to support clients every day life and surviving at home and improve involvement in group activities.

The purpose of this thesis was to execute a working life based idea, to plan and complete a handy and explicit how to use CaringTV instruction manual for elderly people. The short-term aim of the manual was to simplify and make it easier for elderly people to use CaringTV and also improve the quality of guidance given for elderly people on how to use CaringTV. The long-term aim was to make it easier for elderly people to start using CaringTV technology and therefore to get all the positive effects of it. The manual was also planned to operate as a databank for elderly people's relatives and friends if any kind of problems appear.

CaringTV instruction manual was carried out as a functional study. It was a combination of suitable theoretical knowledge and practical knowledge achieved by theme interviews. Three CaringTV using elderly people and two Safe Home project workers were theme interviewed to receive the data to produce the CaringTV instruction manual. Next the collected data was content analyzed. Finally the usability of the completed instruction manual was estimated by a survey. In forming the questionnaire for the survey the Finnish Centre of Health Promotion quality criterion recommendations were used. The survey was a structured questionnaire and it was aimed for people interviewed, when planning the CaringTV instruction manual. On the basis of the survey there are suggestions for the development of CaringTV instruction manual to better suit the target group.

Elder people, welfare technology, CaringTV, Safe Home project

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön taustaa	7
2.1	Ikääntyminen elämänvaiheena	7
2.2	Hyvinvointiteknologia ikääntyneen apuna	8
2.3	HyvinvointiTV®.....	10
3	Hyvän käyttöohjeen laatiminen ja kriteerit	11
4	Opinnäytetyön tavoitteet ja kohderyhmä.....	13
4.1	Tavoitteet.....	13
4.2	Kohderyhmä	14
5	Opinnäytetyön toteutus.....	16
5.1	Eettisyys ja luotettavuus	16
5.2	Menetelmä	17
5.2.1	Teemahaastattelu	17
5.2.2	Kysely	19
5.3	Aineiston kerääminen	20
5.3.1	Haastatteluiden kuvaus.....	20
5.4	Kerätyn aineiston käsittely ja analysointi.....	21
5.4.1	Ikääntyneiltä kerätyn aineiston kuvailu.....	23
5.4.2	Hankkeen työntekijöiltä kerätyn aineiston kuvailu	25
5.5	Käyttöohjeen laatiminen	27
5.6	Käyttöohjeen arviointi	29
6	Tulokset	31
6.1	HyvinvointiTV:n palveluiden ja laitteiston kehittämis ehdotukset	31
6.2	Käyttöohjeen kehittämis ehdotukset	33
7	Pohdintaa	34
	Lähteet.....	37
	Liitteet	39

1 Johdanto

Suomalainen yhteiskunta on lähitulevaisuudessa suurten muutosten edessä. Yleisesti kansalaisten hyvinvointi on lisääntynyt ja eliniän ennuste on entistä pidempi. Samaan aikaan väestö kuitenkin vanhenee nopeaa tahtia. Väestön vanhetessa palveluiden tarve kasvaa, mikä tulee olemaan tulevaisuudessa suuri haaste yhteiskunnalle. Ikääntyvien ihmisten toiveena on saada elää täysipainoista elämää ja asua kotonaan mahdollisimman pitkään. (Kuusi 2001, 5.) Ikääntyminen ja sen mukana tulevat sairaudet kuitenkin väistämättä alentavat ihmisen toimintakykyä ja sitä kompensoimaan tarvitaan toimintatavan muutosta, teknisiä apuvälineitä, toisten ihmisten apua tai hoitoa ja kuntoutusta. (Äyväri 2009, 4).

Hyvinvointiteknologia eri sovellusmuotoineen mahdollistaa ja tukee ikääntyvien kotona selviytymistä. Teknologisilla ratkaisulla voidaan auttaa ikääntyneiden lisäksi heidän omaisiaan sekä hoitoon ja huolenpitoon osallistuvaa hoitohenkilökuntaa. (Äyväri 2009, 4.) Hyvinvointiteknologialla tavoitellaan ihmisten hyvinvoinnin edistämistä, palvelujen ja hoito- sekä työmenetelmien parantamista. Hyvinvointia ja teknologiaa luovasti yhdistelemällä on mahdollista tuottaa omatoimisuutta sekä omahoidon mahdollistavia innovaatioita, jotka edesauttavat ikääntyvän selviytymistä kotihoidossa, alenevasta terveydestä ja toimintakyvystä huolimatta. (Kuusivaara 2006, 15.)

Kaksisuuntainen ja interaktiivinen HyvinvointiTV on hyvä esimerkki hyvinvointia ja teknologiaa yhdistelevästä innovaatiosta. Se on Laurea-ammattikorkeakoulun, TDC Songin, Videran ja Espoon kaupungin tutkimus- ja kehittämistyön tulos. Osallistavalla ohjelmatarjonnallaan ja monipuolisilla ePalveluillaan HyvinvointiTV pyrkii tukemaan ikääntyvien toimintakykyä ja lisäämään heidän sosiaalista kanssakäymistä. Lisäksi sen avulla halutaan tuoda turvaa, virkistymistä ja osallistumisen mahdollisuuksia ikääntyneiden elämään. Ohjelmien toteutuksesta vastaavat opiskelijat, asiantuntijat ja asiakkaat itse. (Lehto 2008, 25 & KOTIIN -hankkeen internet-sivusto.)

Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää HyvinvointiTV -konseptille asetettuihin tavoitteisiin helppokäyttöinen ja selkeä käyttöohje yksin kotona asuvalle, ikääntyvälle, HyvinvointiTV:tä käyttävälle henkilölle, tukemaan häntä laitteiston käytön kanssa. Käyttöohjeen tein yhdistelemällä aiheeseen liittyvää teoreettista tietoa ja teemahaastatteluiden kautta saatua käytännön tietoa. Lopuksi arvioitin käyttöohjeen käytettävyyttä kyselylomakkeella, jossa otin huomioon Terveiden Edistämisen Keskuksen hyvälle terveysaineistolle asetetut laatukriteerit. Saatujen vastauksien avulla tein opinnäytetyöraporttiini ehdotuksia käyttöohjeen kehittämiseksi.

2 Opinnäytetyön taustaa

2.1 Ikääntyminen elämänvaiheena

Suomessa yleinen hyvinvointi lisääntyy ja väestö elää keskimääräisesti entistä pidempään. Samaan aikaan suomalainen väestö myös vanhenee nopeaa tahtia. Vuonna 2002 noin seitsemäsosa suomalaisista oli iältään yli 65-vuotiaita. Vuonna 2030 lukeman on ennustettu olevan jo lähes joka neljännes. (Jyrkämä 2003a, 13-14, Tilastokeskus.) Tulevaisuudessa ikääntyvän väestön määrän nopea kasvu, ja sen myötä lisääntyvä palveluiden tarve, tulee olemaan suuri haaste suomalaiselle yhteiskunnalle. Vanhuspolitiikan keskeinen tavoite on turvata ikääntyvien kansalaisten itsenäinen selviytyminen kotona ja esimerkiksi senioritaloissa. (Kuusi 2001, 12; STM 2008, 12-13.) Erytystä huomiota tulee kiinnittää siihen, ettei ikääntyviä ihmisiä eristetä muista ikääntyvistä, toisista ikäryhmistä, eikä yhteiskunnan toiminnoista. (Kuusi 2001, 12).

Ikääntyminen on meitä jokaista koskettava vanhenemisprosessi, jota kuvaa elimistön toimintakyvyn asteittainen heikkeneminen. Lisääntyvät sairaudet ja toiminnanvajaavuudet, yhdessä vanhenemisprosessin kanssa, ovat tärkeimmät elämänlaatua heikentävät ja autonomista elämää uhkaavat tekijät. (Heikkinen 2002, 13.) Ikääntyneitä ihmisiä voidaan luokitella hyvän toimintakyvyn omaaviin, toimintakyvyltään jonkin verran heikentyneisiin ja huonokuntoisiin vanhuksiin. On arvioitu, että 60 % yli 65-vuotiaista asuu kotonaan ja viettää itsenäistä elämää hyvin toimintakykyisenä. Noin 30 % toimintakyky on alentunut jonkin verran ja joka kymmenes heistä luokitellaan huonokuntoiseksi. (Koskinen 2004, 30.)

Ikääntymiseen liittyy kiinteästi käsitteet toimintakyky ja terveys. Terveystenä, näkökulmasta riippuen, voidaan pitää yksilön ominaisuutta, toimintakykyä, voimavaraa, tasapainoa tai kykyä selviytyä tai suoriutua. Toimintakyvyllä tarkoitetaan, näkökulmasta riippuen, joko sairauden tai vamman aiheuttaman toiminnanvajauksen puuttumista tai selviytymistä päivittäisistä toiminnoista. (Eloranta & Punkanen 2008, 9.)

Toimintakyky jaetaan normaalisti fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. (Jyrkämä 2003b, 94-95; Eloranta & Punkanen 2008, 10). Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan kykyä liikkua ja käyttää kehoa ja sen osia tarkoituksenmukaisella tavalla. Usein siihen lasetaan myös aistitoiminnot, kuten näkö, kuulo ja tasapaino. Psyykkisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen kognitiivista kyvykkyyttä, eli selviytymistä älyä ja muistia vaativista tehtävistä. Sosiaalisella toimintakyvyllä viitataan kykyyn selviytyä yhteisön jäsenenä. (Martelin, Sainio & Koskinen 2004, 117.)

Hyvä toimintakyky on tärkeä osa terveyttä, joka todistaa iäkkäiden ihmisten arviot omasta terveydestä. Toimintakyvyn eri osa-alueita – fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia sekä kykyä

selviytyä päivittäisistä toiminnoista – pidetään keskeisinä näkökulmina arvioidessa terveyttä. Terveys toimii tasapainona yksilön toimintakyvyn, hänen tavoitteidensa ja ympäristön välillä. Toimintakyvyn heiketessä, ikääntymisen seurauksena, tasapainoa voidaan pyrkiä ylläpitämään eri keinoin. Kuntoutuksen avulla voidaan estää toimintakyvyn heikkenemistä tai palauttaa jo alentunutta toimintakykyä. Lisäksi ikääntyvän tavoitteita voidaan muuttaa vastaamaan paremmin toimintakyvyn antamia mahdollisuuksia. Tämä voidaan tehdä muuntamalla fyysinen ympäristö vähemmän esteelliseksi ja toimintaan houkuttelevaksi, lisäämällä sosiaalista tukea tai yhdistelemällä useampia edellä mainituista keinoista. Tärkeää toimintakyvyn ja terveyden ylläpitämisessä on ikääntyvän omien voimavarojen hyödyntäminen. (Heikkinen 2002, 29.)

Sosiaali- ja terveysministeriö, yhdessä Kuntaliiton kanssa, ovat julkaisseet uudet laatusuositukset ikäihmisten palveluille. Laatusuosituksissa painotetaan erityisesti ikääntyneiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä sekä ehkäisevän toiminnan merkitystä. Palvelut tulisi järjestää niin, että ne ovat asiakaslähtöisiä ja yhteistyö eri toimijoiden ja palveluntuottajien kanssa toimisi saumattomasti. Lähipalvelu ja uudet innovatiiviset palvelumallit, yhdistettynä teknologisiin ratkaisuihin ja verkkopalveluiden hyödyntämiseen, ovat keskeisesti tukemassa vanhus-ten kotona asumista. (Korhonen & Merisalo 2008, 34.) Tänä päivänä, ikääntyneen toimintakykyä pyritään tukemaan sekä heidän kotona asumistaan mahdollistamaan mahdollisimman pitkään erilaisilla teknologisilla ratkaisuilla. Näiden avulla pyritään muun muassa hyvinvoinnin edistämiseen. Yksi tällaisista keinoista on HyvinvointiTV ja sen palvelujen käytön mahdollistaminen ikääntyneelle hänen kodissaan. (Kuusivaara 2006, 15; KOTIIN -hankkeen internetsivusto.)

2.2 Hyvinvointiteknologia ikääntyneen apuna

Tutkimusten mukaan ikääntyvien ihmisten toiveena on elää mahdollisimman täysipainoista elämää ja asua kotonaan niin pitkään kuin se vaan on mahdollista. (Kuusi 2001, 5). Ikääntymisen ja siihen kuuluvat sairaudet kuitenkin alentavat ihmisen toimintakykyä väistämättä, min-ikä kompensoimiseksi tarvitaan toimintatavan muutosta, teknisiä apuvälineitä, toisen ihmisen apua tai hoitoa sekä kuntoutusta. Teknologia, erilaisine sovellusmuotoineen, mahdollistaa ja tukee myös kotona asumista. Teknologisilla ratkaisuilla voidaan löytää apua paitsi ikääntyneelle ja häntä hoitaville läheisille, niin myös muille hoitoon ja huolenpitoon osallistuville. (Äyväri 2009, 4.)

Hyvinvointiteknologiaa voi hyödyntää jokainen, jonka fyysinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt. (Engeström, Niemelä, Nummijoki & Nyman 2009, 201). Teknologiaa pyritään ihmisten hyvinvoinnin edistämiseen sekä palvelujen, hoito- ja työmenetelmien parantamiseen. Parhaimmillaan teknologiaa ja hyvinvointia innovatiivisesti yhdistelemällä

voidaan tuottaa omatoimisuutta ja omahoidon mahdollistavia innovaatioita, jotka auttavat selviytymään kotihoidossa entistä pidempään – heikentyvästä terveydestä ja toimintakyvystä huolimatta. (Kuusivaara 2006, 15.)

Hyvinvointiteknologia on ihmisten hyvinvointitarpeita ja pyrkimystä entistä parempaan elämään palvelevaa teknisten keksintöjen, materiaalien ja koneiden kehittämistä ja tuottamista. (Kuusivaara 2006, 15). Hyvinvointiteknologia on ihmisen toimintaympäristöön ja erityisesti kotiin vietyä teknologiaa, jolla pyritään parantamaan ihmisen valmiuksia kotona asumiseen, omahoitoon, liikkumiseen ja asioimiseen. Hyvinvointiteknologisia ratkaisuja hyödynnetään useimmiten ikäihmisille tai vammaisille suunnatuissa palveluissa, mutta niitä käytetään myös mielenterveys- ja lastensuojelun asiakkaiden kanssa. (Engeström ym. 2009, 201.) Hyvinvointiteknologisia ratkaisuja on olemassa monenlaisia. Ne voidaan jakaa esimerkiksi kuuteen eri ryhmään kuten Ahtiainen ja Auranne (2007, 9) tekevät artikkelissaan. Ryhmät ovat apuvälineteknologiat, kommunikaatio- ja informaatioteknologia, sosiaaliset teknologiat ja turvallisuus, terveysteknologiat, esteetön suunnittelu ja Design for All - ajattelu sekä asiakas- tai potilastietojärjestelmät.

Hyvinvointiteknologisen välineen tai laitteen valinnan jälkeen on tärkeää, että laitetta tai välinettä käyttävälle käyttäjälle tarjotaan riittävästi aikaa käytön opetteluun ja ohjaukseen. Erityisesti aikaa tarvitaan ikääntyneiden tai muistihäiriöisten käyttäjien ohjaamisessa, jotta voidaan varmistua siitä, että he ottavat teknologisen laitteen tai välineen päivittäiseen käyttöönsä. (Engeström ym. 2009, 201-202.) Geronteknologia sisältyy myös keskeisenä osalueena hyvinvointiteknologiaan. Geronteknologia lähtee siitä perusolettamuksesta, että ikääntynyt haluaa edelleen toimia itsenäisesti yhteiskunnassa – eristäytymisen sijaan. (Ahtiainen & Auranne 2007, 9.)

Hyvinvointiteknologia on käsitteenä kirjavasti käytetty – ja yhtä lailla ymmärretty. Siitä puhuttaessa käytetään usein termejä terveysteknologia, geronteknologia, tekniset apuvälineet ja niin edelleen. Hyvinvointiteknologia määritellään suomalaisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa tietoteknisiksi ja teknisiksi ratkaisuksiksi, joilla pyritään ylläpitämään tai edistämään ihmisen elämänlaatua, hyvinvointia tai terveyttä. (Ahtiainen & Auranne 2007, 10-11.) Kuusivaara (2006) taas määrittelee hyvinvointiteknologian olevan teknisten keksintöjen, materiaalien ja koneiden kehittämistä ja tuottamista palvelemaan ihmisten hyvinvointitarpeita ja pyrkimystä entistä parempaan elämään. Hyvinvointiteknologian yhteydessä teknologia koetaan yleensä hyvinvointia lisäävänä välineenä, joskin melko uutena käsitteenä sosiaali- ja terveysalalla se myös herättää edelleen epäluuloista suhtautumista. (Kuusivaara 2006,15; Ahtiainen & Auranne 2007, 9).

2.3 HyvinvointiTV®

Kaksisuuntainen, interaktiivinen HyvinvointiTV on Laurea-ammattikorkeakoulun, TDC Songin, Videran ja Espoon kaupungin yhdessä tekemän tutkimus- ja kehittämistyön tulos. HyvinvointiTV:n kehittäminen aloitettiin vuonna 2005. Ensimmäinen pilottivaihe käynnistyi vuonna 2006. Se toteutettiin yhdessä espoolaisten omaishoitajien kanssa, Coping at Home -hankkeessa. (KOTIIN -hankkeen internetsivusto.)

HyvinvointiTV:n tarkoituksena on antaa tukea ikääntyvän henkilön ja hänen läheisensä selviytymiseen kotona. HyvinvointiTV:n sisällön tuotantoa ja teknologiaa on kehitetty edelleen Tekesin rahoittamassa Coping at Home -hankkeessa, jossa HyvinvointiTV teknologiaa hyödyntäen lähetettiin ohjelmia espoolaisille omaishoitajille sekä Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen Eeva-hankkeen, Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen ja Well Life Centerin yhteistyökumppaneiden kanssa. (Lehto 2008, 25; KOTIIN -hankkeen internetsivusto.)

HyvinvointiTV:tä käytetään esimerkiksi sairaalasta kotiutuvan kotiympäristössä ja palvelutalojen erityyppisissä toimintaympäristöissä. Ohjelmien sisällöt ja menetelmät suunnitellaan yhdessä HyvinvointiTV:tä käyttävien asiakkaiden kanssa. Ohjelmien toteutuksesta huolehtivat sosiaali- ja terveysalan opiskelijat ja asiantuntijat, sekä asiakkaat itse. (Lehto 2008, 25.) Osallistavalla ohjelmatarjonnalla HyvinvointiTV tukee ikääntyvien toimintakykyä ja lisää heidän sosiaalista kanssakäymistään. Lisäksi pyritään tuomaan turvaa, virkistymistä ja osallistumisen mahdollisuuksia itsenäisesti kotona asuvalle ikääntyvälle. HyvinvointiTV myös aktivoi ja tuo vaihtelua palvelutaloissa ja muissa hoitolaitoksissa asuvien elämään. (KOTIIN -hankkeen internetsivusto.)

HyvinvointiTV:n pohjana toimii videoneuvottelutekniikka, joka vaatii toimiakseen Internet-yhteyden. Laitteiden toimittajana Turvallinen Koti -hankkeessa toimi Videra Oy, joka vastasi myös videoneuvottelut mahdollistavien palvelimien ylläpidosta. HyvinvointiTV sisältää HyvinvointiTV -laitteet sekä -ohjelmistot. HyvinvointiTV -järjestelmä on suljettu ja vaatii toimiakseen asiakkuuden. Edellä mainittujen lisäksi asiakkaille voidaan yksilöllisten tarpeiden mukaan ottaa käyttöön oheislaitteita. HyvinvointiTV:tä käyttääkseen asiakas tarvitsee peruslaitteiston, johon kuuluu näyttö, kaiutinmikrofoni tai headset -kuuloke-mikrofoniyhdistelmä, kamera ja tietokone. Oheislaitteina on mahdollista saada erilaisia etämittareita, kuten vaaka, verenpainemittari sekä verensokerimittari ja turvaranneke. Turvallinen Koti -hankkeessa oheislaitteita toimittivat Medexine Oy ja Everon Oy. (Arvola & Nieminen 2011, 123-125.)

HyvinvointiTV:tä käytävillä asiakkailla on yleensä käytössä kosketusnäytöllinen pääte. Siihen kuuluu vakiona webkamera ja pöytämikrofoni. Kosketusnäytöltä löytyvät painikkeet, joilla asiakas voi hyödyntää HyvinvointiTV:n tarjoamia palveluja ja ohjelmia. Kosketusnäytön näkyvässä voi olla yksilöllisiä eroja, asiakkaan tarpeista riippuen. Painikkeiden avulla asiakas voi olla yhteydessä esimerkiksi omaiseen tai HyvinvointiTV:n tarjoamiin lähetyksiin. Painikkeiden

avulla on myös mahdollista silmäillä tulevaa ohjelmatarjontaa tai, Palvelutoria hyödyntäen, omia tallennettuja mittaustuloksia. Kosketusnäytöltä löytyy lisäksi puhelinluettelo, jonka kautta asiakas voi olla yhteyksissä muihin HyvinvointiTV:tä käyttäviin ihmisiin ja omaisiin. HyvinvointiTV:stä on saatavilla myös mobiiliratkaisu, joka tarkoittaa pelkkää HyvinvointiTV -ohjelmistoa. (Arvola & Nieminen 2011, 124-125.)

3 Hyvän käyttöohjeen laatiminen ja kriteerit

Opinnäytetyöni tavoitteena on laatia hyvä, ikääntyvän tarpeet huomioon ottava käyttöohje, joka on suunnattu kotona asuvalle tai asuville HyvinvointiTV:tä käyttäville ikääntyneille. HyvinvointiTV -konseptin tavoitteena on vaikuttaa positiivisesti laitetta käyttävien henkilöiden hyvinvointiin ja terveyteen sekä tukea heidän kuntoutumistaan ja parantaa valmiuksia yksin kotona asumiseen. Nämä ovat myös keskeisiä lähtökohtia omassa opinnäytetyöprosessissani. Pyrittäessä edellä mainittuihin tavoitteisiin on tärkeää huomioida opinnäytetyöni kohderyhmä, ikääntyneet, yksin kotona asuvat, HyvinvointiTV:tä käyttävät henkilöt. On otettava huomioon heidän tarpeensa, kuin myös rajoitteensa, jotta käyttöohjeesta on mahdollista tehdä käyttäjiensä palveleva kokonaisuus.

Käyttöohjeen tarkoituksena on siirtää tietoa ja saada sen vaikutuksesta toteutumaan jokin haluttu asia. Kun tämä toteutuu, on osattu tehdä hyvä käyttöohje. (Koskinen 2001, 13). Sen toteutuksessa on kolme vaihetta: ensimmäisenä vaiheena valmistelut, toisena suunnittelu ja viimeisenä toteutus. (Ikävalko 1995, 21). Erittäin tärkeää suunnittelu- ja toteutusvaiheessa on kohderyhmän näkemysten ja tarpeiden huomiointi, jotta päästäisiin parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. (Terveiden edistämisen keskus 2001, 8). Tässä tapauksessa paras mahdollinen lopputulos on hyvä käyttöohje, joka auttaa ikääntyvää henkilöä käyttämään HyvinvointiTV:tä ja sen tuottamia palveluja.

HyvinvointiTV:n tutkimukseen perustuvat palvelut tukevat yksin kotona selviytymistä ja arjen hallintaa. Osallistavaan ohjelmatarjontaan kuuluu ohjattuja liikuntatuokioita, interaktiivisia keskusteluohjelmia, asiantuntijaluentoja sekä muita hyvinvointia edistäviä ohjelmia. HyvinvointiTV:n kautta ikääntynyt voi olla yhteydessä muihin ikääntyneisiin, omaisiinsa ja läheisiinsä. Palvelun mahdollistaa tarvittaessa myös lääkärin ja proviisorin virtuaaliset tapaamiset. HyvinvointiTV :n avulla on mahdollista saada ohjeita ja neuvoja sekä apua hätätilanteissa. (KOTIIN -hankkeen internetsivusto; Turvallinen Koti - hankkeen internetsivusto.)

Terveiden Edistämisen Keskus on tutkimuksen ja käytännön kokemuksen kautta määritellyt laatukriteerit, joista käy ilmi, mitä hyvän terveysaineiston olisi tarpeellista pitää sisällään. Laatukriteerit mahdollistavat myös tuotetun aineiston johdonmukaisen arvioinnin. Hyvän terveysaineiston laatukriteereitä ovat konkreettinen terveystavoite, sisällön selkeä esitystapa,

helppolukuisuus, helppo hahmoteltavuus, oikea ja virheetön tieto, sopiva tietomäärä, kohderyhmän selkeä määrittely, kohderyhmän kulttuurin kunnioittaminen, tekstiä tukeva kuvitus, huomiota herättävyys ja hyvä tunnelma. (Terveyden edistämisen keskus 2001, 9.)

Käyttöohjeen sisällön suunnittelussa kohderyhmän, eli ikääntyneiden, tarpeet tulee huomioida huolella. Haasteensa käyttöohjeen sisällön suunnitteluun tuo ikääntymisen mukana tuleva väistämätön vanhenemisprosessi. Vanhenemisprosessi on prosessi, jota kuvaa elimistön toimintakyvyn asteittainen heikkeneminen. Lisääntyneet sairaudet ja toiminnan vajavuudet, yhdessä vanhenemisprosessin kanssa, ovat tärkeimmät elämänlaatua heikentävät ja autonomista elämää uhkaavat tekijät. (Heikkinen 2002, 13). Fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn alentuminen vaikuttaa muun muassa henkilön kykyyn liikkua ja käyttää kehoa ja sen osia tarkoituksenmukaisella tavalla. Aistitoiminnot kuten kuulo, tasapaino ja näkö heikkenevät. Myös selviytyminen älyä ja muistia vaativista tehtävistä heikkenee. (Martelin ym. 2004, 117.)

Ikääntymisen ja sen mukanaan tuoman vanhenemisprosessin seurauksista yksi suurimmista sisällön suunnitteluun vaikuttavista tekijöistä on ikääntyneiden heikentynyt näkö, joka asettaa omat kriteerinsä esimerkiksi käyttöohjeessa käytettävälle tekstin koolle ja tekstin helppolukuisuudelle. Käyttöohjeessa kirjoitetun tekstin tulee siis olla tarpeeksi suurikokoista ja asiasisällön tulee olla esitettynä lyhyen ytimekkäinä lauseina. Näin helppolukuisuus tekstissä säilyy. Käyttöohjeen esitystavassa on myös hyvä kiinnittää huomioita tiettyihin seikkoihin, kuten siihen, että kieli on tarpeeksi selkeää ja että teksti on helppolukuista ja ymmärrettävää.

Teknisten laitteiden mukana tulevissa käyttöohjeissa viljellään usein paljon erilaisia, vaikeasti ymmärrettäviä teknisiä termejä, joita asiaan harjaantuneenkin on vaikea ymmärtää. Ikääntyneille HyvinvointiTV:n käyttäjille toteutettavassa käyttöohjeessa onkin syytä huomioida edellä mainittu asia kääntämällä vaikeat, tekniset termit helpommin ikääntyvien ymmärrettäviksi. Näin tekstiä on helpompaa lukea ja ymmärtää.

Ikääntyneillä saattaa olla myös ennakkoluuloja ja jopa pelkoja uusia teknisiä laitteita kohtaan. Tämän vuoksi käyttöohjeen tulisi olla mahdollisimman selkeää, johdonmukainen ja helppolukuinen, jotta se helpottaisi HyvinvointiTV:n käyttöä ja ikääntyneen henkilön olisi helppo omaksua tehdyt ohjeet.

Käyttöohjetta laatiessa on kiinnitettävä huomiota siinä olevaan tiedon määrään, jotta kokonaisuus säilyisi selkeänä ja helppolukuisena. Tietoa tulee olla vain tarvittava määrä. Käyttöohjeeseen tulevan tiedon pitää olla oikeaa ja virheetöntä, jotta se vastaa käytäntöä, ja näin ollen siitä on eniten hyötyä ikääntyneille heidän käyttäessä HyvinvointiTV -palveluita. Tekniikan muuttuessa tai kehittyessä käyttöohjetta on myös pystyttävä päivittämään ja muokkaamaan tarvittavalla tavalla.

Tekstimuotoisen tiedon ohella käyttöohjeessa voidaan hyödyntää kuvia, jotka selventävät ja tukevat halutun viestin perillemenoaa. Käyttöohjetta suunniteltaessa ja toteutettaessa on tar-

keää muistaa osoittaa hienotunteisuutta kohderyhmän, tässä tapauksessa ikääntyneiden HyvinvointiTV:n käyttäjien, omaa kulttuuria kohtaan.

4 Opinnäytetyön tavoitteet ja kohderyhmä

4.1 Tavoitteet

HyvinvointiTV:n palvelujen avulla pyritään edistämään ikääntyvän asiakkaan hyvinvointia ja terveyttä sekä tukemaan kuntoutumista ja kotona asumista. Lisäksi tuetaan ikääntyvän henkilön ja hänen läheisensä selviytymistä kotona. (Turvallinen Koti - hankkeen internetsivusto.)

Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää HyvinvointiTV -konseptille asetettuihin tavoitteisiin helppokäyttöinen ja selkeä käyttöohje yksin kotona asuvalle, HyvinvointiTV:tä käyttävälle, ikääntyvälle henkilölle. Käyttöohjeen lyhyen ajan kehitystavoitteena on helpottaa ja selkeyttää ikääntyvälle HyvinvointiTV -laitteiston käyttöä. Erityisesti laitteiston käyttöönottamisvaiheessa käyttöohjeesta olisi hyötyä, sillä näin voitaisiin vähentää kotihoidon työntekijöihin asakkailta kohdistuvaa neuvonnan ja opastuksen tarvetta. Käyttöohjeen avulla olisi myös mahdollista selkeyttää ja parantaa neuvontaa ja opastusta entisestään, sillä tutkimusten mukaan osa yksin kotona asuvista ikääntyneistä on kokenut ohjauksen ja neuvonnan vaikeasti ymmärrettävänä ja riittämättömänä. (Puoskari 2008, 59-61).

Pitkän ajan tavoitteena on pienentää ikääntyvän henkilön laitteen käyttöön liittyviä mahdollisia ennakkoluuloja ja pelkoja sekä varmistaa, että jo olemassa oleva laadukas teknologia voitaisiin hyödyntää entistä paremmin. HyvinvointiTV -laitteisto on pyritty tekniseltä toteutukseltaan kehittämään sellaiseksi, että ikääntyneiden olisi mahdollisimman yksinkertaista käyttää sitä. Tutkimusten mukaan ongelmia esiintyy edelleen. (Puoskari 2008, 50-51). Käyttöohjeen tarkoituksena on myös toimia yleistietopankkina laitetta käyttävän ikääntyvän omaisille ja läheisille, jotta nämä voivat tarvittaessa, ohjeen avulla, auttaa eteen tulevilla ongelmatilanteissa. Lyhyen aikavälin tavoitteena on se, että ikääntyneet oppisivat käyttöohjeen avulla käyttämään HyvinvointiTV:n laitteistoa.

Opinnäytetyöni tekemistä ohjasivat HyvinvointiTV -hankkeelle asetetut tavoitteet, jotka pyrkivät edistämään asiakkaiden hyvinvointia ja terveyttä sekä tukemaan kuntoutumista ja yksin kotona selviytymistä. (Turvallinen Koti - hankkeen internetsivusto).

Henkilökohtaisena tavoitteenani on harjoitella opinnäytetyön tekeminen ja lisätä ammatillista tietoa. Pyrin myös laajentamaan suhdeverkostoani työelämään helpottaakseni työllistymistä opintojen jälkeen sekä syventämään ja monipuolistamaan omaa osaamistani. Haluan myös edistää ammatillista kasvuani alalla. Lisäksi tavoitteenani on sosionomiopintojeni loppuunsaattaminen ja valmistuminen syksyllä 2011.

Käyttöohje on tarkoitus tehdä yhdistämällä teoreettista tietoa ja teemahaastattelujen kautta saatua käytännön tietoa. Käyttöohjetta varten haastattelen kahta Turvallinen Koti -hankkeen työntekijää ja kolmea yksin kotona asuvaa HyvinvointiTV:tä käyttävää ikääntyneitä. Haastattelujen avulla on tarkoitus kerätä HyvinvointiTV:n palvelua käyttäneiltä ikääntyneiltä tietoa heidän käyttökokemuksistaan. Saamani tietoja hyödynnän suunnitellessani ja toteuttaessani ikääntyneitä, omaisia, läheisiä sekä kotihoidon työntekijöitä HyvinvointiTV -laitteiston käytössä palvelevaa käyttöohjetta. Käyttöohje on tarkoitus toteuttaa CD-levylle, josta sitä on helppo päivittää tekniikan muuttuessa tai käytäntöjen vaihtuessa. CD-formaatin valintapäätöstä tukee myös sen helpompi käsiteltävyys ja säilytettävyyys. CD-levyltä käyttöohjetta on kätevä tulostaa tarvittava määrä ja antaa asiakkaalle teknisen laitteiston asentamisen ja sen käytön ohjauksen ja neuvonnan yhteydessä. Käyttöohje on kertaluonteinen ja se luovutetaan käyttäjille opinnäytetyön valmistumisen yhteydessä.

4.2 Kohderyhmä

Teen opinnäytetyötäni Laurea-ammattikorkeakoulun hallinnoimassa, Turvallinen Koti -hankkeessa. Turvallinen Koti -hanke on Euroopan unionin Euroopan aluekehitysrahaston (EAKR) rahoittama hanke, jonka maantieteellisenä kohdealueena toimivat Uusimaa, Kymenlaakso ja Varsinais-Suomi. Pääkoordinoijana hankkeessa on Laurea-ammattikorkeakoulu ja yhteistyökumppaneina toimivat kunnat, yritykset ja kolmannen sektorin toimijat. Muita toimijoita ovat opiskelijat, sosiaali- ja terveysalan asiantuntijat sekä asiakkaat. Hanke sijoittuu aikavälille 1.9.2008 - 31.8.2011. (Turvallinen Koti -hankkeen internetsivusto.)

Hankkeen asiakasryhmään kuuluu joukko kotona tai palvelutaloympäristössä asuvia kotihoidon piiriin kuuluvia ikääntyneitä sekä heidän omaishoitajansa, kehitysvammaisia asiakkaita, mielenterveyskuntoutujia sekä perhe- ja sosiaalipalveluiden lastensuojeluasiakkaita. Hankkeessa sovelletaan toimintatutkimuksellista lähestymistapaa, jossa tutkittavat ovat aktiivisia toimijoita muutos- ja tutkimusprosesseissa. Toimintatutkimuksen tutkimusprosessin mukaisesti tutkimus keskittyy käytäntöön ja on prosessina syklinen, mikä tarkoittaa suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin vuorottelua. Hankkeessa toteutetaan Laurean Learning by Developing -toimintatutkimuksellista lähestymistapaa. (Turvallinen Koti -hankkeen internetsivusto.)

Turvallinen Koti -hankkeen tavoitteena on tutkia, kehittää ja tuottaa asiakasvetoinen, osallistava sekä vuorovaikutukseen perustuva kuvallinen, hyvinvointiteknologiaa hyödyntävä palvelukonsepti, ePalvelutoimintamalli, ja siihen liittyviä ePalveluja. Hankkeella pyritään edistämään asiakasryhmään kuuluvien ihmisten hyvinvointia ja terveyttä, tukemaan kuntoutumista ja kotona selviytymistä sekä kehittämään asiakasvetoisia osallistavia palvelutuotteita, niiden kuvauksia ja uusia työmenetelmiä. Hankkeessa mallinnetaan ePalveluiden toimintaprosessit asiakasryhmien, valittujen palvelujen ja teknologiaratkaisujen näkökulmasta ja näin

selvitetään palveluiden kustannustehokkuus. (Turvallinen Koti - hankkeen internetsivusto; Euroopan Unionin projektinkuvaus internetsivusto.) Turvallinen Koti -hankkeessa kehitettävien hyvinvointipalvelujen palvelukonseptiin kuuluvat muun muassa vuorovaikutteiset HyvinvointiTV ohjelmat ja erilaiset ePalvelut, joita tuotetaan HyvinvointiTV:n ja muiden soveltuviin teknologioiden avulla. (Turvallinen Koti - hankkeen internetsivusto).

Kaksisuuntainen, interaktiivinen HyvinvointiTV on Laurea-ammattikorkeakoulun, Videran ja Espoon kaupungin yhdessä tekemän tutkimus- ja kehittämistyön tulos. Palvelukonseptin perustana toimivat virtuaaliset, hyvinvointia tukevat ohjelmat, jotka tuotetaan asiakkaille vuorovaikutteisen kuvayhteyden avulla. HyvinvointiTV palvelua käyttävät eri sosiaali- ja terveystoimen sekä kolmannen sektorin asiakasryhmät. HyvinvointiTV:n ohjelmatarjontaan kuuluvat muun muassa erilaiset ohjatut toimintatuokiot, interaktiiviset keskusteluohjelmat ja asiantuntijatapaamiset. Yhdessä asiakkaiden ja alan asiantuntijoiden kanssa HyvinvointiTV:n palvelutarjontaa kehitetään jatkuvasti vastaamaan kunkin asiakasryhmän tarpeita. HyvinvointiTV hyödyntää videoneuvottelutekniikkaa yhteyden muodostukseen. (Turvallinen Koti - hankkeen internetsivusto.)

Opinnäytetyöni kohderyhmänä ovat yksin kotona asuvat, HyvinvointiTV:n palveluja käyttävät ikääntyneet. HyvinvointiTV:tä palvelulaitoksissa käyttävät ikääntyneet rajasin kohderyhmän ulkopuolelle, koska laitoksissa laitteen käyttämisen hoitaa pääasiassa henkilökunta. Kotona laitetta käyttävien ikääntyneiden apuna ovat heidän omaisensa, läheisensä sekä kotihoidontyöntekijät, kuitenkin pääasiassa laitteen käytöstä vastaavat ikääntyneet itse. Tämän vuoksi hyvän käyttöohjeen laatimisesta on hyötyä ensisijaisesti kotona asuville ikääntyneille.

Käyttöohjeen avulla omaiset ja läheiset pystyvät auttamaan ikääntynyttä käyttämään saatavilla olevia HyvinvointiTV:n palveluja. Uusille työntekijöille käyttöohje on ohjauksen ja neuvonnan apuväline HyvinvointiTV:n käyttöön. Toisaalta laitoksissa iäkkäiden asukkaiden kotihoidon henkilöstöön kohdistama ohjauksen ja neuvonnan tarve vähenee, kun käytössä on ohje, jota asukkaat voivat hyödyntää.

5 Opinnäytetyön toteutus

5.1 Eettisyys ja luotettavuus

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu tutkittavien ihmisarvon kunnioittaminen. Tutkimuksen tekijän tulee aina selvittää tutkittaville, että osallistuminen on vapaaehtoista. Tutkittavien tulee tietää, mitä tutkimuksen aikana tulee tapahtumaan tai mitä saattaa tapahtua. Heidän tulee myös olla kykeneväisiä ymmärtämään annettua informaatiota ja tekemään sen pohjalta rationaalisia ja kypsiä arviointoja. Aineistoa kerätessä tutkijan pitää kiinnittää huomio tutkittavien anonyymiuden säilymiseen, erilaisiin korvauskysymyksiin, luottamuksellisuuteen ja aineiston tallentamiseen asianmukaisesti. Tutkimustyötä tehtäessä on tärkeää pitää mielessä rehellisyys – toisten tekstejä ei saa plagioida, tuloksia ei saa keksiä eikä niitä saa väärentää. Raportointi ei myöskään saa olla puutteellista tai harhaanjohtavaa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 28-29.)

Laadullisen tutkimuksen tekijän täytyy koko prosessin ajan pohtia tekemiään ratkaisuja, analyysin kattavuutta ja tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuus perustuu koko tutkimusprosessin arviointiin. (Eskola & Suoranta 2000, 208, 210.)

Opinnäytetyöni tavoitteena oli viedä eteenpäin työelämässä syntynyttä ideaa ikääntyneelle, yksin kotona asuvalle HyvinvointiTV:n käyttäjälle suunnatusta käyttöohjeesta. Tarkoitukseni oli teemahaastatteluiden avulla tuoda esiin käyttäjänäkökulmaa ja heidän tarpeitaan, jotta käyttöohjeesta tulisi mahdollisimman heidän kohderyhmänsä tarpeet huomioiva. Samalla tarkoitukseni oli soveltaa ja toteuttaa Turvallinen Koti - hankkeelle asetettua toimintatutkimuksellista lähestymistapaa, jossa tutkittavat ovat aktiivisia toimijoita muutos- ja tutkimusprosesseissa. (Turvallinen Koti - hankkeen internetsivusto).

Ennen jokaista haastattelua kerroin haastateltaville, kuka olen ja miksi olen haastattelemassa heitä. Annoin myös heille jokaiselle haastattelusta tiedotteen (liite 2), josta käy ilmi opinnäytetyöni tavoite, -menetelmät ja -prosessi sekä haastatteluiden vapaaehtoisuus sekä se, mihin haastatteluista saatuja tietoja tullaan käyttämään. Tiedotteesta käy myös ilmi, että haastateltavien henkilöllisyys jää ainoastaan tutkijan tietoon, heitä koskeva aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua eikä osallistumisesta seuraa kustannuksia osallistujille.

Tutkijan tulisi koko prosessin ajan tehdä luotettavuuden arviointia suhteessa teoriaan, analyysitapaan, tutkimusaineiston ryhmittelyyn, luokitteluun, tutkimiseen, tulkintaan ja johtopäätöksiin. (Vilka 2005, 159).

Opinnäytetyössäni olen mahdollisimman rehellisellä ja yksityiskohtaisella prosessin etenemisen kuvaamisella ja tekemieni valintojen perustelemisella pyrkinyt luotettavuuteen. Olen

myös koko opinnäytetyöprosessin ajan pitänyt päiväkirjaa, johon olen kirjannut tuntemuksiani, ajatuksiani ja mieleen heränneitä kysymyksiä. Opinnäytetyöraportissani olen pyrkinyt kuvailemaan mahdollisimman tarkasti menetelmät, joita olen käyttänyt aineiston keräämisessä ja sen arvioimisessa.

5.2 Menetelmä

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjeistäminen tai järjestäminen ammatillisessa kentässä. Toiminnallinen opinnäytetyö tähtää aina johonkin konkreettiseen tuotokseen, kuten kirjaan, ohjeistukseen, portfolioon, tapahtumaan tai muuhun vastaavaan.

Tuotoksen ohella toiminnallisen opinnäytetyön tulisi sisältää myös tutkimusviestinnällisin keinoin toteutettu raportti. Raportissa ammatillinen käytäntö yhdistetään ammatilliseen teoreettiseen tietoon, eli pohditaan alan teorioiden ja niistä nousevien käsitteiden avulla kriittisesti käytännön ratkaisuja ja haetaan keinoja oman alan ammattikulttuurin kehittämiseksi. Raportin tulisi kertoa mitä, miksi ja miten olet tehnyt, millainen on työ kokonaisuutena ollut sekä millaiset ovat tulokset ja johtopäätökset. Opinnäytetyö on sekä ammatillisen, että persoonallisen kasvun väline ja se kertoo lukijalle ammatillisesta osaamisestasi. Tämän vuoksi sen tulisi pitää sisällään myös oman prosessisi, tuotoksen ja oppimisesi arvioinnit. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 9, 41-42, 65.)

5.2.1 Teemahaastattelu

Opinnäytetyötäni varten hyödynsin alan teoreettisen tiedon lisäksi teemahaastatteluista saamaani käytännön tietoa. Tutkimustarkoituksessa haastattelu ymmärretään systemaattisena tiedonkeruuna, jolla on selkeät tavoitteet ja jota hyödyntämällä pyritään saamaan mahdollisimman luotettavia ja päteviä tietoja. Haastateltaessa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa, mikä antaa tutkittavalle mahdollisuuden tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2010, 204-207.) Tutkimushaastattelun avulla pyritään tuomaan esiin haastateltavan kuvaus hänen ajatuksiinsa, käsityksistään, kokemuksistaan ja tuntemuksistaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 41).

Valitsin haastattelun tiedonkeruumenetelmäksi, koska haluan nimen omaan korostaa haastateltavien henkilöiden aktiivista roolia Hyvinvointi-TV:n kehittäjinä. He käyttävät tai toimivat laitteen parissa lähes päivittäin, joten olisi ollut suorastaan väärin olla hyödyntämättä tällais-

ta käytännössä karttunutta tiedon määrää. Haastattelu antoi myös mahdollisuuden selvittää tai syventää haastattelutilanteessa saamiani vastauksia.

Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun, koska haastateltavat henkilöt olivat tutustuneet ja käyttäneet HyvinvointiTV:tä jo jonkin aikaa ja näin pystyivät antamaan minulle käyttökokemuksen kautta syntyneitä toiveita siitä, minkälaisiin asioihin minun ohjeistusta laatiessani olisi hyvä kiinnittää huomioita. Näiden, käytännössä syntyneiden tosiasioiden esille tuomisella oli tärkeä merkitys oikeanlaisen käyttöohjeen laatimiseen.

Teemahaastattelu on haastattelumuoto, jossa muodoltaan ja järjestykseltään tarkkojen kysymysten sijaan pyritään etenemään tiettyjen keskeisten teemojen varassa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48; Hirsjärvi ym. 2010, 208-209). Teemoihin keskittyminen vapauttaa haastattelun tutkijan näkökulmasta ja nostaa haastateltavat keskiöön. Teemahaastattelu antaa tilaa ja kunnioittaa tutkittavien antamia merkityksiä ja tulkintoja asioista. Tärkeää teemahaastattelun näkökulmasta on myös se, että asioiden merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Haastattelijan tehtävänä haastattelutilanteessa on sekä pyrkiä motivoimaan haastateltavaa, että samalla helpottaa informaation kulkua ja jäsentää sitä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 102). Haastattelun tavoitteena on kerätä sellainen aineisto, jonka perusteella on mahdollista tehdä luotettavia päätelmiä tutkittavasta ilmiöstä. Suunnitelmavaiheen tärkeimpiä tehtäviä teemahaastattelumenetelmää hyödynnettäessä on haastatteluteemojen luominen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 66.)

Opinnäytetyöprosessin aikana, tutkittavan aiheen teoriaan ja tutkimustietoon perehdyttäessä, alkavat vähitellen hahmottua myös tutkittavat ilmiöt ja niitä kuvaavat peruskäsitteet. Teemahaastattelun runkoa laadittaessa tarkoituksena ei ole laatia yksityiskohtaista kysymysluetteloa, vaan teema-alueuuttelo, joka toimii haastattelijan muistilistana ja haastattelua ohjaavana kiintopisteenä haastattelutilanteessa. Teema-alueet ovat haastattelussa ne alueet, joihin haastattelukysymykset kohdistetaan. Haastattelun aikana teema-alueet tarkennetaan kysymyksiin, yhdessä haastateltavan kanssa. Teema-alueita hahmoteltaessa tutkijan olisi tärkeä suunnitella niistä niin väljiä, että ne mahdollistavat tutkittavien ilmiöiden paljastumisen koko moninaisessa kirjossaan. Teemojen pohjalta haastattelua on mahdollista jatkaa ja syventää niin pitkälle kuin tutkimuksen kannalta on tarpeellista. Huomioon on otettava haastateltavan henkilön edellytykset ja kiinnostuneisuus haastattelua kohtaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 66-67.)

Haastattelujen tavoitteena oli tuoda HyvinvointiTV:tä käyttävien henkilöiden ääni kuuluviin, hyödyntäen näin heille laitetta käyttäessä kerääntynyttä käytännön tietoa laitteen kehittämiseen. Tarkoituksena oli haastatteluista saadun tiedon pohjalta kartoittaa ja analysoida sitä, millainen toimivan käyttöohjeen tulisi olla, jotta se huomioisi ikääntyvän erikoistarpeet mah-

dollisimman hyvin sekä helpottaisi ja tukisi ikääntyvää HyvinvointiTV:n käytön aloittamiseen liittyvässä vaiheessa sekä myös tarvittaessa myöhemmin. Ohjeistuksen toisena tärkeänä tavoitteena oli tukea ikääntyneitä auttavia kotihoidon työntekijöitä sekä pyrkiä pienentämään heihin kohdistuvaa laitteen käyttöön liittyvää neuvonnan ja opastuksen tarvetta. HyvinvointiTV:tä käyttävän ikääntyneen omaisille käyttöohje toimii perehdyttävänä yleistietopankkina, jonka avulla he voivat auttaa ja neuvoa ikääntynyttä käyttäjää laitteeseen liittyvissä ongelmatilanteissa.

5.2.2 Kysely

Käyttöohjeen laatimisessa noudatettiin Terveiden Edistämisen Keskuksen hyvälle terveysaineistolle tutkimuksen ja käytännönkokemuksen kautta asetettuja laatukriteerisuosituksia. Hyvän terveysaineiston laatukriteereitä olivat konkreettinen terveystavoite, sisällön selkeys ja helppolukuisuus, oikea ja virheetön tieto, sopiva tietomäärä, kohderyhmän selkeä määrittely ja heidän oman kulttuurinsa kunnioittaminen. (Terveiden edistämisen keskus 2001, 9.) Laatukriteereiden avulla oli mahdollista arvioida tuotetun aineiston, tässä tapauksessa käyttöohjeen, käytettävyyttä. Valmistunutta käyttöohjetta arvioitiin kyselyllä, joka laadittiin edellä mainittuja kriteerejä käyttäen. Kyselyn avulla pyrin saamaan vastauksia henkilöiltä, joita olen haastatellut käyttöohjeen suunnitteluvaiheessa. Saatujen vastauksien avulla tein kehittämis ehdotuksia opinnäytetyöraporttiini käyttöohjeen kehittämiseksi.

Kyselylomakkeen tarkoituksena on noudattaa tutkimussuunnitelman tavoitteita. Olennaisina kysymyksinä tutkimussuunnitelman pohjalta laaditussa lomakkeessa ovat: mitä mitataan, keneltä ja miksi? Lomaketta suunniteltaessa otetaan huomioon vastaajan näkökulma. Sen mukaan on hyvä liittää vastaajalle vastausohjeet, ja saate, johon avataan kyselyn tarkoitusta sekä sitä, mihin tietoja käytetään, mikä on kyselyn kohderyhmä. Saatteessa esitellään myös tutkimuksen tekijät, tutkimusta ohjaavat opettajat ja oppilaitos sekä mahdollinen oppilaitoksen ulkopuolinen toimeksiantaja. Hyvän saatekirjeen tarkoituksena on motivoida vastaajia. Kyselylomaketta suunnitellessa on tärkeää varmistua siitä, että se on johdonmukainen. Lomakkeessa kannattaa kysyä vain tutkimusongelmaan liittyviä asioita. Hyvänä periaatteena lomakkeen laatimisessa on se, että jokainen kohta sisältäisi vain yhden selkeästi esitetyn kysymyksen. Kysymysten tyyliä on tärkeää huomioida kohderyhmän vaatimukset. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 59.)

Laatukriteerien avulla oli mahdollista arvioida tuotetun aineiston, tässä tapauksessa käyttöohjeen, käytettävyyttä. Valmistunutta käyttöohjetta arvioitiin kyselyllä, joka laadittiin edellä mainittuja kriteerejä käyttäen. Kyselyn avulla pyrin saamaan vastauksia henkilöiltä, joita olen haastatellut käyttöohjeen suunnitteluvaiheessa. Saatujen vastauksien avulla tein kehittämis ehdotuksia opinnäytetyöraporttiini käyttöohjeen kehittämiseksi. Kysely oli rakenteeltaan

strukturoitu ja sisälsi vain muutamia kysymyksiä, joiden tarkoituksena oli arvioida käyttöohjeen käytettävyyttä.

5.3 Aineiston kerääminen

Teemahaastattelun hengen mukaisesti, ennen itse aineistonkeruuta, jouduin ensiksi pohtimaan pääteemat tulevia haastatteluja varten. Jonkin aikaa punnittuani pääteemoiksi muodostuivat haasteet HyvinvointiTV:n käytössä, käyttöohjeen sisältö ja käyttöohjeen toteutus. (Liite 1). Pääteemat syntyivät opinnäytetyösuunnitelmani pohjalta. Valmistelin myös pääteemojen pohjalta teemahaastattelurungon pohjaksi haastatteluja varten. (Liite 1). Teemahaastattelu rakentuu, muodoltaan ja järjestykseltään tarkkojen kysymysten sijaan, keskeisten pääteemojen varaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48; Hirsjärvi ym. 2010, 208-209). Seuraavaksi piti löytää opinnäytetyösuunnitelmassani määrittelemääni kohderyhmään sopivat henkilöt haastateltavaksi. Haastateltavien henkilöiden valitsemisessa minua auttoivat Turvallinen Koti -hankkeen työntekijät, joilla oli minua parempi käsitys siitä, ketkä kolme hankkeen piirissä olevista ikääntyneistä pystyisivät auttamaan minua parhaiten käyttöohjeen suunnittelemisessa. Ennen haastatteluja minun oli haettava tutkimuslupaa hankkeen tutkimusvastaavalta, Paula Lehdolta.

5.3.1 Haastatteluiden kuvaus

Tutkimuslupan saatuani haastattelin kolmea Turvallinen Koti -hankkeeseen kuulunutta ikääntyntä HyvinvointiTV:n käyttäjää ja kahta hankkeessa työskennellyttä työntekijää. Kriteereinä haastateltaville ikääntyneille oli se, että he käyttäisivät HyvinvointiTV:tä omatoimisesti, omasta kodistaan, ja että heillä olisi pitkä käyttäjähistoria laitteen parista. HyvinvointiTV:tä käytetään myös ikääntyneille suunnatuissa palvelutaloissa, mutta tähän opinnäytetyöhön halusin kuulla vain omatoimisesti laitetta käyttäviä ikääntyneitä, koska palvelutaloissa laitteen käytöstä vastaavat työntekijät ja näin ongelmia itse laitteen käytössä ei käyttäjillä ilmene. Toisena kriteerinä haastateltavien ikääntyneiden valintaan oli pitkä käyttäjähistoria HyvinvointiTV:n parista, koska näin ajattelin saavani mahdollisimman kattavan kuvan laitteen käyttöön liittyneistä vaiheista vuosien varrelta. Myös omat tavoitteeni opinnäytetyölle ja hankkeen yleiset tavoitteet perustelivat käyttäjien nostamista vaikuttamisen keskipisteeseen. Ikääntyneiden HyvinvointiTV:n käyttäjien lisäksi halusin haastatella myös kahta hankkeessa ikääntyneiden kanssa intensiivisesti työskennellyttä työntekijää saadakseni mahdollisimman kattavan ja näkökulmiltaan monipuolisen aineiston käyttöohjeen toteuttamista varten. Työntekijöiden haastattelemista puolsi myös käyttöohjeelle asettamani tavoite vähentää työntekijöihin kohdistuvan neuvonnan ja opastuksen tarvetta.

Haastattelut toteutin yksilöhaastatteluina, kasvotusten haastateltavien kanssa. Haastattelun muodoksi valitsin yksilöhaastattelun, koska koin, että yksilöhaastattelu tarjoaa rauhallisemman tilanteen syventyä aiheeseen haastateltavan kanssa, kuin esimerkiksi ryhmässä toteutettu haastattelutilanne. Itse olen myös haastattelijana melko untuvikko, joten kahdenkeskeinen haastattelutilanne tuntui minusta helpommin hallittavalta ja näin omalla kohdallani perustelulta ratkaisulta. Myös haastateltavien ikä ja haastattelujen vähäinen määrä tukivat päätöstäni yksilöhaastatteluista. Ennen haastatteluja esittäydyin ja kerroin, kuka olen ja mistä tulen, sekä kävin jokaisen haastateltavan kanssa läpi opinnäytetyöni tarkoituksen. Kerroin myös haastattelun olevan vapaaehtoinen, ja että vastaajien henkilöllisyyttä ei tulla opinnäytetyössä paljastamaan. Olin myös etukäteen päättänyt, että haastateltavista keräämäni aineisto tullaan hävittämään opinnäytetyön valmistuttua ja kerroin tämän myös heille. (Liite 2).

Haastattelut toteutin elokuun 2011 lopulla, kolmen eri päivän aikana. Haastatteluja oli yhteensä viisi. Haastateltavista kolme oli naisia ja kaksi miestä. Haastattelujen kesto vaihteli 30-60 minuutin välillä. Olin ajatellut etukäteen nauhoittavani haastattelut sanelukoneella, jotta aineiston käsittely olisi helpompaa jälkikäteen. Lisäksi pystyisin keskittymään paremmin syventävien kysymysten esittämiseen ja haastatteluiden ohjaamiseen haastattelutilanteissa. Kysyin ennen haastatteluja haastattelemiltani henkilöiltä lupaa nauhoittaa haastattelut. Jokainen heistä ymmärsi tilanteen ja hyväksyi keskusteluiden nauhoittamisen. Haastattelutilanteista jokainen oli hyvin yksilöllinen ja erilainen kultaan, vaikka niissä kaikissa pohjimmiltaan edettiin aikaisemmin laatimani haastattelurungon mukaisesti.

5.4 Kerätyn aineiston käsittely ja analysointi

Haastatteluiden jälkeen vuorossa oli saadun aineiston analysoiminen. Haastatteluaineiston analyysiin on syytä paneutua jo suunnitteluvaiheessa sekä myös aineistoa kerätessä. Kun analyysitapa on päätetty ennalta, sitä pystytään hyödyntämään ohjenuorana haastattelua ja sen litterointia suunniteltaessa. Aineiston purkaminen on hyvä aloittaa pian aineiston keräämisen jälkeen, jos sitä ei ole suoritettu jo itse haastattelutilanteen yhteydessä. Näin toimimalla saadaan pian selville, tarvitsevatko kerätyt tiedot täydentämistä tai selventämistä. Näiden jälkeen voidaan aloittaa aineiston varsinainen analyysi. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 135.)

Laadullisen aineiston analyysi pitää sisällään monia vaiheita. Suppeimmillaan se on analyysia ja synteisiä. Laajemmassa merkityksessä se käsittää koko aineiston käsittelyn prosessin, alkuvaiheesta aina tulkinnallisiin lopputuloksiin asti. Analyysissä aineistolle tehdään erittelyä, luokittelua ja lopulta näistä pyritään synteisissä luomaan kokonaiskuva ja esittämään ilmiö uudessa perspektiivissä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 143.)

Aineiston analyysi alkaa aineiston kuvailemisesta. Kuvailu toimii analyysin perustana. Kuvauksin tutkittu ilmiö pyritään sijoittamaan aikaan, paikkaan sekä siihen kulttuuriin, johon ilmiö kuuluu. Pyritään saamaan asiayhteyttä kuvaavaa tietoa, jotta olisi mahdollista ymmärtää tutkittavan ilmiön laajempi sosiaalinen ja historiallinen merkitys. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 145-146.)

Aineiston kuvailemisen jälkeen sille tehdään luokittelua, joka luo pohjan tai kehyksen haastatteluaineiston myöhemmälle tulkitsemiselle ja tiivistämiselle. Luokiteltaessa aineistosta noussutta, tutkittua ilmiötä pyritään jäsentämään vertailemalla aineiston eri osia toisiinsa. Luokat on perusteltava sekä käsitteellisesti että empiirisesti. Luokiteltaessa uudelleen järjestellään kerättyä aineistoa ja lopuksi se järjestetään uusien luokkien mukaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 147-149.)

Luokiteltu aineisto yhdistellään. Yhdistelyllä pyritään löytämään säännönmukaisuuksia, samankaltaisuuksia tai muista poikkeavia tapauksia luokkien esiintymisen välille. Yhdistelyvaiheessa korostuu tutkijan ajattelutyön ja ymmärtämisen osuus, kun pyritään ymmärtämään ilmiötä sekä empiirisesti, että teoreettisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 149-150.)

Viimeisenä vaiheena pyritään päätyään onnistuneisiin tulkintoihin kerätyn aineiston pohjalta. Onnistuneessa tulkinnessa tutkija ja lukija löytävät samat asiat aineistosta, vaikka olisivat eri mieltä näkökulmasta. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa aineistosta voidaan tehdä hyvin monenlaisia tulkintoja, monissa eri vaiheissa. Kuitenkin tulkinnot tulee pystyä perustelemaan lopulta järkeenkäyvästi. Tulkinallisten selvitysten avulla tuodaan esille tutkittavien ilmiöiden sosiaaliset merkitykset ja pyritään näkemään asioita kokonaisvaltaisemmin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 151-152.)

Opinnäytetyötäni varten keräämäni aineiston analyysimuotona käytin sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi voidaan toteuttaa laskemalla, teemoittelemalla tai tarkastelemalla aineiston yhteyksiä. Laskemalla voidaan tunnistaa, kuinka usein joku teema tai säännönmukaisuus toistuu kerätyssä aineistossa. Aineiston teemoittelulla tarkoitetaan sellaisten aineistosta nousevien piirteiden tarkastelua, jotka ovat yhteisiä usealle haastatellulle henkilölle. Niillä saattaa olla yhtäläisyyttä teemahaastattelun teemoille, mutta lisäksi tulee esille muita uusia teemoja. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 172-176.)

Toiminnallisien menetelmien toteutetun opinnäytetyön yhteydessä kerättyä aineistoa ei ole välttämätöntä analysoida yhtä tarkasti ja järjestelmällisesti kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Tietoa on mahdollista kerätä konsultaationa haastatellen asiantuntijoita. Konsultatiohaastatteluilta pystytään lisäämään teoreettisen osan luotettavuutta. Konsultatioaineistot pitää ilmoittaa valmiissa toiminnallisen opinnäytetyön raportissa. Toiminnallisissa opinnäytetyöissä riittää yleensä suuntaa-antava tieto. Tutkimukselliseen opinnäytetyöhön verrattuna toiminnallisten opinnäytetöiden haastattelujen puhtaaksi kirjoittaminen ja litterointi nauhoil-

ta ei ole yhtä välttämätöntä, täsmällistä ja järjestelmällistä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä litteroinnissa keskitytään kohderyhmän näkökulmasta mielekkään sisällön tuottamisessa tarvittuun tietoon. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 57-58, 60-61.)

Tekemäni haastattelut olivat konsultoivia asiantuntijahaastatteluja. Analysoinnin ei siis tarvinnut ollut yhtä syvältä luotavaa kuin tutkimuksellisin menetelmin toteutetussa opinnäytetyössä. Aineistojen purkamisen aloitin käymällä jokaisen haastattelun yksilöllisesti kohta kohdalta läpi, teemahaastattelun kysymyksiä seuraten (Liite 1) ja kirjaamalla haastattelemini henkilöiden vastaukset ylös. Tämän tehtyäni aloitin analysoimisen yhdistämällä ikääntyneiden käyttäjien vastaukset yhdeksi kokonaisuudeksi, kuvailemalla saamaani aineistoa ja laske-malla kuinka usein säännönmukaisuudet toistuvat. Toimin edellä kuvailemalla tavalla myös työntekijöiden haastatteluista purkamani aineiston kanssa.

5.4.1 Ikääntyneiltä kerätyn aineiston kuvailu

Haastattelemistani ikääntyneistä kaksi oli miestä ja yksi nainen. Iältään he olivat 76-81 -vuotiaita. Jokainen heistä oli käyttänyt HyvinvointiTV -laitteistoa noin viisi vuotta. HyvinvointiTV:n tarjoamia ePalveluita he olivat hyödyntäneet monipuolisesti. Jokainen heistä toi esille hyödyntäneensä tarjolla olleita, sähköisiä eLääkäri- ja eSairaanhoitajapalveluita sekä osallistunut aktiivisesti päivittäiseen, interaktiiviseen ohjelmatarjontaan, kuten ohjattuihin jump-patuokioihin, musiikki- ja laulutatuokioihin sekä erilaisiin asiantuntijaluentoihin.

Asiantuntijavieraiden vetämistä ohjelmista kaikki mainitsivat osallistuneensa Tapiolan kirjaston henkilökunnan vetämiin ohjelmiin sekä muihin kulttuuripainotteisiin asiantuntijan pitä-miin ohjelmiin. Osa heistä kertoi osallistuneensa Espoon kaupungin tarjoamaan neuvontaoh-jelmaan vanhuspalveluista. Yksittäisenä tapauksena tuli esille papin ja diakonissan vetämät ohjelmat. Osa haastatelluista oli hyödyntänyt palvelutorin tarjoamia yksilöllisesti räätälöityjä seuranta- ja tallennuspalveluja, kuten verenpaineen mittausta. Eräs ikääntynyt oli myös hyö-dyntänyt palvelutorin kautta verensokerin ja painon mittaus- ja tallennuspalvelua. Palveluto-rin tallennus- ja seurantapalveluja on mahdollista hyödyntää eLääkärin ja eSairaanhoitajan tapaamisissa. HyvinvointiTV -laitteen ja palveluiden käyttämisen jokainen haastatteleministani ikääntyneistä oli kokenut helpoksi tai melko helpoksi.

Apua ja tukea haastattelemani ikääntyneet kertoivat tarvinneensa välillä. Erityisesti niitä oli koettu tarvitsevana laitteen käyttöönottovaiheessa sekä ohjelmien, että laitteiston päivityk-sien yhteydessä. Palvelujen hyödyntämisen he kertoivat sujuvan hyvin ja sen olevan helppoa.

Haastateltavien mukaan eniten ongelmia HyvinvointiTV -palveluiden ja -laitteiston osalta ovat aiheuttaneet erilaiset tekniset ongelmat. Ääneen liittyviä erilaisia teknisiä ongelmia oli

esiintynyt jokaisella. Ääni oli lähetyksien aikana kiertänyt, kaikunut ja tullut viiveellä, joten puheen ymmärtämisestä oli tullut äärimmäisen hankalaa. Osa ikääntyneistä toi esille ongelmat laitteen käynnistymisessä sekä sen äkillisessä jumiutumisessa kesken käytön, myös mikrofoniin liittyviä ongelmia oli ollut haastatelluilla. Jokainen haastattelemistani ikääntyneistä mainitsi ongelmista yhteyden luomisessa Internetiin. Eräs ikääntynyt toi esille laitteen arkkuuden sähköpiikeille, toinen taas harmitteli laitteen automaattista käynnistymistä joka aamu, vaikka ohjelmaakaan ei olisi tarjolla. Ongelmia oli ollut myös kameran automaattisen tarkennuksen kanssa yhdellä haastatelluista.

Ohjausta ja apua haastatellut kokivat saaneensa hyvin, aina kun olivat sitä tarvinneet ja pyytäneet. Ongelmatilanteissa kaikki heistä kertoivat olleensa yhteyksissä projektin työntekijöihin, joiden johdolla ongelmia oli pyritty ratkomaan tilanteen vaatimilla tavoilla. Osa tapauksista oli pystytty ratkaisemaan puhelimitse, saatuja ohjeita noudattaen, mutta joskus myös projektin teknisestä tuesta vastaava henkilö oli joutunut vierailemaan ikääntyneiden luona ratkomassa heidän laitteistoon liittyvissä ongelmissa. Eräs ikääntynyt kertoi myös, että projektille tekniikan tarjoavalla yrityksellä Videralla on mahdollista ottaa ikääntyvän kotona oleva laitteisto etänä haltuunsa ja yrittää selvittää ja ratkaista ongelma tätä kautta. Yksi ikääntyneistä toi esille omaisten tuen ja ohjauksen tärkeyden ongelmatilanteissa, sekä korosti HyvinvointiTV:n kautta tapahtuvan vertaistuen tärkeyttä käyttäjien keskuudessa.

Käyttöohjeessa huomioitaviin ominaisuuksiin haastattelemillani ikääntyneillä oli paljon sanottavaa. Jokainen heistä toi esiin, että käyttöohjeessa käytetyn tekstin tulisi olla tarpeeksi isoilla kirjaimilla kirjoitettua ja sen pitäisi olla kansankielistä, jotta ikääntyneiden olisi helpompaa ymmärtää ja nähdä, mitä käyttöohjeella pyritään sanomaan. Kuvien käyttämistä kirjoitetun informaation tukena ja selventäjänä pidettiin erittäin hyvänä asiana jokaisen haastattelemani mielestä. Muutama haastatelluista piti tärkeänä käyttöohjeen loogista etenemistä ja yksinkertaisen tiivistettyä muotoa. Lisäksi he ehdottivat myös käyttöohjeen toteuttamista paperille helpottamaan sen käyttämistä. Paperinen käyttöohje koettiin hyväksi, koska sitä pystyisi samalla seuraamaan kun yrittäisi ratkaista ongelmaa.

Ikääntyneiltä tuli yksittäisiä ehdotuksia, mitä lopullisessa käyttöohjeessa olisi tärkeää huomioida. Laitetta käynnistettäessä pelkkä painallus virtakytkimestä riittää, kun taas sammuttaessa pitää muistaa painaa pitempään. Tarvittaessa laitteen jumiutuessa kesken käytön tai jos laite ei käynnisty oikein ensimmäisellä yrityksellä eräs ikääntynyt neuvoi sammuttamaan laitteen väkisin johdot irrottamalla ja odottamalla hetken aikaa, jonka jälkeen laitteen voi uudestaan kytkeä ja käynnistää ja katsoa toimiiko se taas normaalisti. Käyttöohjeessa olisi hyvä myös muistuttaa mikrofonin päälle laittamisesta ja sammuttamisesta yllättävissä tilanteissa, jos esimerkiksi tulee vieraita kesken lähetyksen kylään. Eräs ikääntynyt koki tärkeäksi, että käyttöohjeessa tulisi olla ohjeet kuinka liikkua HyvinvointiTV -ohjelman valikoista toiseen ja takaisin ja mitä mistäkin painikkeesta tapahtuu. Valikoissa ja laitteissa näkyvät symbolit olisi

myös hyvä avata tekstimuotoon käyttöohjeeseen. Yksi haastatelluista ehdotti, että käyttöohje voisi olla HyvinvointiTV:n päävalikossa, josta sen voisi avata tarvittaessa valintapainiketta painamalla.

5.4.2 Hankkeen työntekijöiltä kerätyn aineiston kuvailu

Ikääntyneiden HyvinvointiTV:n käyttäjien lisäksi teemahaastattelin Turvallinen koti - hankkeen kaksi työntekijää, jotka ovat toimineet projektin aikana ikääntyneiden kanssa yhteistyössä. Molemmat heistä olivat naisia. Työntekijöiden mukaan ikääntyneet olivat hyödyntäneet aktiivisesti projektin aikana tarjolla olleita palveluita. HyvinvointiTV:n avulla ikääntyneet olivat käyttäneet sähköisiä eLääkäri-, eSairaanhoidaja-, eFysioterapeutti palveluita sekä osallistuneet eDiakonissan ja eKirjaston palveluihin. Fysioterapeutti tarjosi ikääntyneille käyttäjille henkilökohtaista konsultointia sekä ryhmässä tapahtunutta konsultaatiota. Näiden lisäksi tarjolla on myös ollut asiantuntijaluentoja Espoon kaupungin tarjoamasta vanhuspalveluneuvonnasta ja erilaisiin informatiivisiin kulttuuriohjelmiin. Tärkeää ikääntyneille on ollut myös päivittäiset vuorovaikutukseen perustuvat ohjelmat sekä heidän omat vertaiskeskustelunsa ohjelmälähtöyksien ulkopuolella. Projektin alussa ikääntyneille oli tarjolla 24 tuntia tavoitettavissa olevaa terveysneuvontaa, mutta yhteistyö päättyi ennen projektin loppumista.

Työntekijöiden mukaan ikääntyneet olivat kokeneet HyvinvointiTV palvelut ja laitteiston helpokäyttöiseksi, yksinkertaiseksi ja nopeaksi oppia käyttämään. Palveluiden yksilöllinen räätälöiminen käyttäjän tarpeiden mukaan oli koettu ikääntyneiden puolesta hyväksi asiaksi. Positiivista palautetta oli saatu myös ikääntyneiden ja asiantuntijoiden kohtaamisten lämmihenkisyydestä ja luontevuudesta, sekä niissä tapahtuvaa vuorovaikutusta oli pidetty intensiivisempänä kuin normaalisti tapahtuvaa kanssakäymistä – tekniikasta huolimatta. Ikääntyneet olivat kehuneet ePalveluiden saamista suoraan kotiin asti ja he kokivat tulleen hyvin kuuluksi ja saivat vastauksia sekä apua sen hetkisiin ongelmiinsa.

Haastattelemini työntekijöiden mielestä HyvinvointiTV -laitteiston ja palveluiden peruskäyttö sujuu omatoimisesti, jos käyttäminen oli aktiivista. HyvinvointiTV:n käyttöönottovaiheessa ja päivitysten jälkeen, ohjauksen tarve on ollut isompi. Ohjausta pitäisi olla tarjolla aluksi enemmän kuin yksittäinen koulutuskerta. Yksilöllistä oppimista oli pyritty huomioimaan ja tarjoamaan lisäapua ja ohjausta sitä tarvitseville. Parantunut tekniikka oli tuonut helpotusta avun tarpeen ja ohjauksen kysyntään.

Työntekijöiden haastatteluiden mukaan ongelmia ikääntyneille laitteiston ja palveluiden käyttämisen osalta aiheuttaa erilaiset tekniset ongelmat. Teknisiä ongelmia oli vielä enemmän ihan HyvinvointiTV:n alkuaikoina, mutta edelleen niitä oli jonkin verran – vähemmän joka tapauksessa. Eniten teknisiä ongelmia oli äänen kanssa. Suurimmalla osalla käyttäjistä oli

esiintynyt äänen kanssa erilaisia ongelmia lähetyksien aikana. Ääni on pätkinnyt, aiheuttanut häiritsevää kaikua ja tullut viiveellä. Yksilölliset palvelutoriin liitettävät lisälaitteet tuottivat aluksi vaikeuksia ikääntyneille ja he olivat tarvinneet niihin liittyen useasti lisäohjausta ja tarkempaa neuvontaa. Myös palvelutorissa olevat tallennus- ja lukemistoiminnot olivat hie-
man hankalia aluksi. Sekavuutta oli aiheuttanut eri kanavien ohjelmatarjonta ja epätietoisuus siitä, että mitä miltäkin kanavalta tulee jonakin tiettyä päivänä.

Haastatteluissa tuli selvästi esille muutamia kriteereitä, joihin tulisi kiinnittää huomioita valikoidessa henkilöitä, jotka voisivat hyödyntää HyvinvointiTV:n tarjoamia ohjelmia ja palveluita. Kognition tason on oltava riittävä henkilöllä, jotta on mahdollista käyttää HyvinvointiTV:n tarjoamia ohjelmia. Myös muistihäiriöt ja rajallinen liikkuminen tekevät laitteen käyttämisestä haastavaa – joskin ei mahdotonta. Työntekijät kertoivat haastatteluissa, että ongelmatilanteiden tullessa ikääntyneet ottavat yleensä yhteyttä puhelimitse joko heihin tai hankkeessa työskentelevään tekniikasta vastaavaan henkilöön. Tämän jälkeen tilannetta arvioidaan ja selvitetään, olisiko ongelma ratkaistavissa puhelimitse ohjeita noudattaen, jos se ei onnistu, mahdollisuutena on mennä käymään kyseisen henkilön luona ja yrittää ratkaista ongelma sitä kautta. Tarvittaessa oli mahdollisuutena olla myös yhteydessä tekniikan tarjoavaan yritykseen Videraan, jotka pystyivät kokeilemaan etänä korjata esiintyvän vian.

Ikääntyneille HyvinvointiTV:n käyttäjille suunnatussa käyttöohjeessa olisi työntekijöiden mukaan keskeistä huomioida kohderyhmälle kuuluvia erityispiirteitä, jotta toteutuksesta tulisi mahdollisimman toimiva. Heidän mukaansa on tärkeää kiinnittää huomioita käyttöohjeen selkokielisyyteen, tekniset termit pitäisi yksinkertaistaa ikääntyneille mahdollisimman helpoksi ymmärtää. Käyttöohjeen sisältämän tiedon tulisi olla tiiviistä ja yksinkertaisesti esitettyä, niin että vain olennainen tieto jää lopulliseen käyttöohjeeseen. Kokonaisuudeltaan käyttöohjeen tulisi edetä loogisessa järjestyksessä. Tekstin lisäksi käyttöohjeessa tulisi olla isoja, selkeitä ja värillisiä kuvia tukemassa ja selventämässä kirjoitettua informaatiota. Kuvia ja tekstiä voisi yhdistää esimerkiksi nuolin selkeyttääkseen kokonaisuutta ja varmistaakseen halutun tiedon perille menoa. Toteutukseltaan käyttöohje voisi olla nidemäinen paperille tehty, mahdollisesti laminoitu kokonaisuus. Yksityiskohtaisempina ominaisuuksina käyttöohjeelle haastateltavat ilmaisivat, että siitä olisi hyvä käydä esille ihan perustoimintoja, kuten kuinka laittaa laite päälle, kuinka pääsee hyödyntämään haluamiaan ohjelmia ja mistä saa säädettyä äänen voimakkuutta. Toinen haastateltavista toi esille paperisen version lisäksi sähköisessä muodossa toteutettavan käyttöohjeen, jonka voisi liittää päävalikon yhteyteen.

5.5 Käyttöohjeen laatiminen

Käyttöohjeen alustava hahmottelu alkoi jo opinnäytetyön ideointivaiheessa. Silloin syntynyt alustava, kaukaisuudessa siintänyt kuva valmiista käyttöohjeesta, joka on elänyt ja muokautunut jatkuvasti prosessin edetessä. Haastatteluista kertyneen aineiston pohjalta minulla oli hyvä mahdollisuus tarkentaa ja rajata edelleen kuvaa siitä, millainen lopullinen käyttöohje tulisi olemaan. Sain myös Turvallinen Koti -hankkeen työntekijöiltä muutaman heidän toteuttaman käyttöohjeen, joita hyödynsin itse oman käyttöohjeeni suunnittelussa ja valmistamisessa. (Tikkanen 2011; Kantell & Nieminen 2011).

Ensimmäiseksi tein päätöksen siitä, että aion pitää kiinni jo suunnitelmavaiheesta tulleesta ideastani tallettaa valmis käyttöohje CD -levylle, josta sitä on mahdollista tulostaa tarvittava määrä. CD -muotoa tuki mielestäni pari tärkeää seikkaa. Käyttöohjeen ajan tasalla pitäminen olisi paljon vaivattomampaa, kun se olisi sähköisessä muodossa CD -levyllä ja sen säilyttäminen ja säilyminen helpottuisi, kun se ei olisi pelkästään paperisessa muodossa. Vaikka päätinkin luovuttaa valmiin käyttöohjeen tallennettuna CD -levylle, olin jo alustavasti ajatellut sen olevan käytännöllisin toteuttaa paperisena versiona. Päätöstäni tuki haastatteluistani saamani materiaali, jossa useaan kertaan nousi esille, että lopullinen tuotos olisi järkevintä toteuttaa paperille tehdyn vihkosien muodossa. Muita perusteluja tuotoksen paperisen muodon valintaan olivat, rajalliset ATK -taitoni ja kustannussyyt. Paperiset käyttöohjeet on myös helppo antaa ikääntyneelle samalla kuin häntä ohjataan ensimmäistä kertaa HyvinvointiTV laitteiston ja palveluiden käytössä.

Haastatteluissa tuli esille myös idea toteuttaa käyttöohje osaksi HyvinvointiTV:n kosketusnäytön aloitusnäkyä, jolloin se olisi mahdollista avata napin painalluksella. Ihastuin ajatukselta toden teolla, mutta jouduin hylkäämään sen välittömästi, koska omat ATK -taitoni eivät olisi riittäneet sen toteuttamisessa. Kirjasin sen kuitenkin raportin loppuun erittäin hyvänä kehitysehdotuksena. Yhtenä tärkeänä rajauksena päädyin rajaamaan lopullisesta käyttöohjeesta palvelutorin käyttöä tukevan ja ohjeistavan osion pois, koska palvelutori on jokaiselle käyttäjällä yksilöllinen ja joillakin sitä ei ole ollenkaan, joten sen toteuttaminen kaikkia palvelevasti olisi ollut äärimmäisen haastavaa. Aihe olisi vaatinut enemmän perehtymistä, kuin mihin minulla oli mahdollisuus opinnäytetyöni puitteissa. Kirjasin palvelutorin erillisten ohjeiden tarpeellisuuden raportin loppuun kehitysehdotuksiin.

Seuraavaksi kun olin päättänyt tuotoksen lopullisesta muodosta, oli minun helpompi lähteä suunnittelemaan itse käyttöohjeen sisältöä. Käyttöohjeen sisällön suunnitteluun ja toteutukseen loi vahvan pohjan haastatteluista saamani materiaali. Suunnittelun alusta asti pyrin pitämään mielessäni kohderyhmän tarpeet ja haastatteluista saamani materiaalin, jotta toteutuksesta tulisi mahdollisimman käyttäjiä palveleva ja hyödyttävä kokonaisuus. Haastatteluistani henkilöistä melkein jokainen toi ilmi, että käyttöohjeessa olevan tekstin olisi tarpeel-

lista olla riittävän isolla, jotta heikkonäköisempikin käyttäjä saa siitä selvää. Tärkeänä pidettiin myös tekstin loogista etenemistä ja kansankielisyyttä sekä kuvia, joiden avulla tekstin ymmärtäminen olisi helpompaa. Käyttöohjeen tiivis- ja yksinkertainen muoto saivat myös paljon kannatusta haastattelemiltani henkilöiltä.

Käyttöohjetta tehdessäni jouduin jonkin verran miettimään ja kokeilemaan, että mikä on loppujen lopuksi riittävän isoa tekstiä, koska samalla minun piti myös pitää mielessä kokonaisuuden visuaalisen ilmeen selkeys, jotta käyttöohjeesta tulisi mahdollisimman miellyttävä ja helppo lukea. Päätin laittaa käyttöohjeen alkuun sisällysluettelon helpottamaan sen käyttöä ja kertomaan nopeasti, että miltä sivulta käyttäjä löytää tarvitsemaansa apua. Loogisen etenemisen vaatimus toi myös omat haasteensa käyttöohjeen sisällön toteuttamiselle, koska mikä on toiselle loogista etenemistä, ei välttämättä ole sitä kaikille muillekin. Tämän ratkaisin ottamalla koko käyttöohjeen pohjaksi HyvinvointiTV:n alkuvalikon, joka tulee aina ja jokaisella ensimmäiseksi ruutuun, kun laite on käynnistynyt. Selvensin käyttöohjeessa heti ensimmäisellä sivulla alkuvalikossa olevat erilaiset näppäimet ja mitä niistä tapahtuu painettaessa. Selventävän tekstiosan eteen lisäsin vielä kyseisen näppäimen näyttöruudulla näkyvän symbolin selventämään mistä näppäimestä milloinkin on kyse. Eräs haastattelemistani henkilöistä ehdotti, että laittaisin nuolia selventämään ohjeistuksiani, jotta käyttäjien olisi helpompi saada selvää, mistä näppäimestä milloinkin puhutaan. Jouduin hylkäämään ehdotuksen, koska se mielestäni teki visuaalisesta ilmeestä sekavamman, kuin valitsemani symbolit – ja näin myös vaikeamman ymmärtää.

Käyttöohjeen seuraavilla sivuilla käydään tarkemmin kohta kohdalta läpi alkuvalikon näppäinten toimintaa. Jokaisen näppäimen alta kuvaruudulle aukeavasta näkymästä on yleiskuva ja ohjeistus symboleineen, mitä tapahtuu mistäkin näppäimestä ja kuinka päästä taas takaisin alkuvalikkoon. Kaikki käyttöohjeen kuvat ovat isoja ja selkeitä värikuvia, jotta ne vastaisivat mahdollisimman paljon oikeaa näkymää asiakkaan HyvinvointiTV:n näytöllä. Näin pyrin tekemään käyttöohjeesta mahdollisimman todellisuutta vastaavan ja vähentämään sekaannusten riskiä sitä käyttäessä. Käyttöohjeen lopussa on vielä käyty tarkemmin läpi, kuinka soittaa puhelu haluamalleen HyvinvointiTV:n käyttäjälle ja kuinka vastata itselleen tulevaan puheluun. Ihan viimeiselle sivulle olen vielä koonnut yleisimmät ongelmat HyvinvointiTV:tä käytettäessä ja niiden ratkaisut osion, johon sain erinomaista materiaalia haastattelemiltani henkilöiltä. Loppuun on vielä lisätty tärkeimmät numerot, joihin voi soittaa, jos käyttöohjeestakaan ei ole enää apua.

Yhteen vetona voi todeta, että käyttöohjeen toteutuksessa on pyritty hyödyntämään mahdollisimman paljon haastatteluista saatua aineistoa, jotta siitä tulisi kohderyhmää mahdollisimman hyvin palveleva kokonaisuus. Kompromissejakin jouduin tekemään joidenkin haastatteluaineistossa esiintyneiden ehdotusten kanssa. Jouduin joissakin tapauksessa valitsemaan kahden hyvinkin erilaisen toteutus ehdotuksen väliltä sen, minun mielestäni paremman ja koko-

naisuutta paremmin tukevan vaihtoehdon. Mitä useammin haastatteluaineistossa toistui jokin ehdotus, sitä varmemmin huomioin sen lopullisessa tuotoksessa.

5.6 Käyttöohjeen arviointi

Käyttöohjeen valmistuttua lähetin sen jokaiselle haastattelemalleni henkilölle postitse. Tämän jälkeen vuorossa oli sen arvioittaminen, jonka liitin käyttöohjeen mukaan kyselylomakkeen (Liite 3) avulla. Ohjeistin vastaajia postittamaan sen minulle takaisin yhden viikon päästä (Liite 4), jotta heillä on ollut tarpeeksi aikaa tutustua käyttöohjeeseen ja arvioida sitä. Kyselyn avulla pyrin arvioittamaan valmistamani käyttöohjeen käytettävyyttä henkilöillä, joita olin haastatellut käyttöohjeen suunnitteluvaiheessa. Kyselylomakkeen laatimisessa noudatin Terveiden Edistämisen Keskusten hyvälle terveysaineistolle tutkimuksen ja käytännön kokemuksen kautta asetettuja laatukriteereitä. Näitä olivat konkreettinen terveystavoite, sisällön selkeys ja helppolukuisuus, oikea ja virheetön tieto, sopiva tietomäärä, kohderyhmän selkeä määrittely ja heidän oman kulttuurin kunnioittaminen. (Terveiden edistämisen keskus 2001, 9). Huomion myös kyselylomakkeen laatimisessa teemahaastatteluiden aineistosta nousseita seikkoja.

Kyselylomaketta suunniteltaessa on tärkeää ottaa huomioon vastaajan näkökulma. Kyselylomakkeen mukaan on viisasta liittää vastaajalle vastausohjeet, sekä saate, jossa tuodaan esille kyselyn tarkoitus. Lisäksi vastaajalle tulee selventää, mihin tietoja käytetään, mikä on kyselyn kohderyhmä, tutkimuksen tekijä, tutkimusta ohjaavat opettaja ja oppilaitos, sekä mahdollinen oppilaitoksen ulkopuolinen toimeksiantaja. Hyvällä saatekirjeellä pyritään motivoimaan kyselyyn vastaajia. Kyselylomaketta suunnitellessa on tärkeää sen johdonmukaisuus. Lomakkeessa kannattaa kysyä vain tutkimukseen liittyviä asioita. Hyvän periaatteena lomakkeen laatimisessa on se, että jokainen kohta sisältää vain yhden, selkeästi esitetyn kysymyksen. Kysymysten tyylissä on tärkeää huomioida kohderyhmän vaatimukset. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 59; Vilkkä 2005, 84-89.) Kyselylomakkeen kysymysten on hyvä olla lyhyen ytimekkäitä. Tärkeää on kiinnittää huomioita myös kysymysten määrään, järjestykseen, sekä sanojen valintaan ja niiden käyttöön. (Hirsjärvi ym. 2010, 202-203).

Kyselylomake (Liite 3) sisälsi yhteensä kuusi kysymystä. Kahdella ensimmäisellä kysymyksellä kartoitin vastaajien taustatietoja. Seuraavat kolme kysymystä olivat skaaloihin perustuvia kysymystyyppiä, joiden tarkoituksena oli arvioida käyttöohjeen ulkoasua, sisältöä ja käytettävyyttä. Jokaisen kolmen kysymyksen alle oli esitetty erilaisia aiheeseen liittyviä väittämiä. Vastaaja joutui valitsemaan, miten voimakkaasti hän oli esitetyn väitteen kanssa samaa mieltä tai eri mieltä. Kuudes ja viimeinen kysymys oli avoin kysymys, johon vastaajilla oli mahdollisuus lisätä haluamiaan huomioita.

Kyselylomakkeen mukana oli saatekirje (Liite 4), jonka postitin jokaiselle kyselyyn osallistuvalla henkilölle. Saatekirjeen tarkoituksena oli antaa vastaajille tietoa siitä, mistä kyselyssä on kyse, mihin tarkoitukseen sitä tehtiin ja mihin tutkimustuloksia käytetään. Lisäksi mukana olivat palautusohjeet ja vastaajien henkilösuojaan liittyvät seikat. (Vilka 2005, 154). Saatekirjeen ja kyselylomakkeen mukana postitin jokaiselle vastanneelle postimerkillä ja omilla yhteystiedoillani varustetun palautuskuoren vastausten lähettämistä varten.

Ikääntyneistä käyttäjistä käyttöohjetta arvioivaan kyselyyn vastasi kaikki kolme henkilöä. Käyttöohjeen ulkoasuun ikääntyneet olivat pääosin oikein tyytyväisiä, joskin yksi vastanneista ei osannut sanoa, oliko käyttöohjeessa riittävästi kuvia ja helpottivatko ne sen ymmärtämistä. Kaksi muuta taas vastasivat olevansa samaa mieltä siitä, että kuvia oli käyttöohjeessa riittävästi ja että ne tekivät siitä helpomman ymmärtää. Kaikkien kolmen vastanneen mielestä kuvat olivat tarpeeksi suuria. Käyttöohjeen tekstiosuudet olivat vastaajien mielestä helppolukuisia, hyvin ymmärrettäviä ja teksti oli tarvittavan iso. Yksi vastaajista toi lisäksi esille, että käyttöohjeen kannessa olevassa kuvassa laitteisto poikkesi hänen omasta laitteestaan.

Käyttöohjeen sisältöön ikääntyneet olivat melko tyytyväisiä tai täysin tyytyväisiä. Käyttöohjeen johdonmukaisesta etenemisestä kaksi vastaajista oli samaa mieltä ja yksi vastaaja jokseenkin samaa mieltä. Samoin vastattiin myös sisällön selkeyttä koskevaan kysymykseen. Käyttöohjeen sisältämän tiedon virheettömyyteen yksi vastanneista oli täysin tyytyväinen ja kaksi muuta jokseenkin tyytyväisiä. Käyttöohjeessa käytetyn tiedon määrä oli vastanneiden mielestä melko sopiva. Yksi vastanneista ei osannut sanoa, oliko käyttöohjeessa hänen mielestään tietoa sopivasti. Käytettävyydeltään käyttöohje koettiin yleisesti melko toimivaksi. Kokonsa puolesta se todettiin vastaajien keskuudessa sopivaksi tai jokseenkin sopivaksi. Myös käyttöohjeen käytettävyyteen oltiin yleisesti tyytyväisiä.

Turvallinen Koti -hankkeen työntekijät olivat hyvin tyytyväisiä tekemääni käyttöohjeeseen. Totta kai kriittistä palautetta ja hyviä kehitysideoita tuli, mutta niin ulkoasultaan, sisällöltään kuin käytettävyydeltään, käyttöohjeen koettiin onnistuneen vähintäänkin hyvin.

Ulkoasultaan käyttöohjeen arvioitiin onnistuneen erityisesti kuvien osalta. Niiden koettiin tekevän käyttöohjeesta paljon helpomman ymmärtää. Kuvat olivat myös tarpeeksi isoja ja niiden määrä oli jokseenkin riittävä. Tekstin osalta käyttöohje todettiin myös melko onnistuneeksi. Tekstin helppolukuisuuden ja ymmärrettävyyden vastaajat arvioivat olevan melko hyvää, kun taas tekstin koko koettiin sopivaksi.

Käyttöohjeen sisältö arvioitiin onnistuneimmaksi osioiksi edellä mainituista kolmesta arvosteluun kuuluneesta käyttöohjeen osa-alueesta. Etenkin käyttöohjeen johdonmukainen eteneminen, sen sisältämä virheetön tieto, sekä sopiva tiedon määrä sai vastaajat arvioimaan sen erittäin onnistuneeksi. Sisällön selkeyteen oltiin taas melko tyytyväisiä. Toinen vastanneista kehui erityisesti käyttöohjeen yleisimmät ongelmat ja niiden ratkaisut -osiota. Käytettävyy-

deltään käyttöohje koettiin kokonaisuutena hyväksi. Kokonsa puolesta se oli juuri oikean kokoinen ja käyttötarkoitustaan vastaava. Käyttöohje arvioitiin myös melko miellyttäväksi käyttää. Saatujen vastauksien avulla tein kehittämis ehdotuksia opinnäytetyöraporttiini käyttöohjeen kehittämiseksi.

6 Tulokset

6.1 HyvinvointiTV:n palveluiden ja laitteiston kehittämis ehdotukset

Haastatteluun osallistuneilta ikääntyneiltä HyvinvointiTV:n käyttäjiltä ja heidän kanssaan työskennelleiltä Turvallinen Koti - hankkeen työntekijöiltä kysyin viimeisenä avoimena kysymyksenä (Liite 3), että olisiko heillä ideoita HyvinvointiTV:n palveluiden ja laitteiston kehittämisen suhteen, sekä onko heillä toiveita ohjelmatarjonnan monipuolistamiseksi. Tuntui kuin olisin iskenyt kultasuoneen. Jokaisella haastateltavalla oli ideoita ja näkemystä kuinka palveluita ja laitteistoa voitaisiin kehittää entistä käyttäjäystävällisemmäksi ja näin entistä paremmaksi käyttää. Sain myös joitakin toiveita ohjelmatarjonnan kehittämiseksi. Yleisesti HyvinvointiTV:n tarjoamiin ohjelmiin ja palveluihin oltiin erittäin tyytyväisiä ja toivottiin, että saataisiin jatkaa sen käyttämistä tulevaisuudessakin. HyvinvointiTV palveluiden ja laitteiston, sekä ohjelmatarjonnan kehittäminen eivät suoranaisesti kuuluneet opinnäytetyöni tavoitteisiin, vaan ne syntyivätkin enemmän haastatteluiden sivutuotteena. Koin ne kuitenkin tärkeäksi tiedoksi, joten kirjasin ne ylös raporttini tulososioon.

HyvinvointiTV -laitteiston suhteen haastateltavilla oli seuraavia kehittämis ehdotuksia. Jokainen haastateltavista toi esille, että ääneen liittyviä teknisiä ongelmia on pystytty vähentämään, mutta toivoi samalla, että äänenlaatua pystyttäisiin kehittämään entisestään, jotta ohjelmiin osallistuminen olisi entistä nautinnollisempaa tulevaisuudessa. Useat haastateltavat toivoivat, että jatkossa laitteiden johtojen määrää voitaisiin vähentää. Eräs haastateltavista taas toivoi, että laitteessa olevat näppäimet olisivat isommat ja samoin myös niissä esiintyvät symbolit. Symbolit voisivat olla myös valaistuja, jotta niiden erottaminen olisi vaivattomampaa huononäköisille henkilöille. Kosketusnäytölle olisi tarvetta kehittää kauko-ohjain helpottamaan liikuntarajoitteisten ikääntyneiden HyvinvointiTV:n käyttöä. Muutama haastateltavista toivoi, että jatkossa lähetysstudiosta voitaisiin sulkea tietyn käyttäjän mikrofoni, jos tälle esimerkiksi tulee vieraita kesken ohjelmaan osallistumista ja mikrofoni unohtuu vahingossa päälle.

Haastateltavat ehdottivat ja toivoivat myös HyvinvointiTV:n valikoihin uudistuksia. Useat tahtoivat, että kaikkien kanavien ohjelmatarjonta olisi tulevaisuudessa saatavilla kosketusnäytön päävalikon kautta, jotta he pystyisivät suunnittelemaan etukäteen, mitä ohjelmia haluavat katsoa ja mitä eivät. Ohjelmien nauhoitusmahdollisuutta toivoi muutama haastateltu henkilö.

Eräs henkilö taas ihmetteli, että miksi mobiiliversion omistavat käyttäjät eivät näy puhelinluettelossa, vaan heille jokaiselle tulee erillinen painike päävalikkoon. Jokunen haastateltu henkilö ehdotti, että tulevaisuudessa kosketusnäytön päävalikkoon voitaisiin lisätä painikkeet, joiden avulla pääsisi tarkastelemaan päivän uutisotsikoita ja säätä sekä selailemaan eri sanomalehtiä. Esille tuli myös monipuolisempi mahdollisuus hyödyntää Internetiä. Eräs henkilö ehdotti, että HyvinvointiTV:n yhteyteen voitaisiin lisätä erilaisia pelejä, joita pystyisi pelaamaan ajan kuluksi. Toinen taas ideoi, että HyvinvointiTV:n käyttöohje voisi olla paperisen pöytämallin lisäksi sähköisenä versiona päävalikossa, painikkeen alla avattavissa. Sähköisen käyttöohjeen lisäksi haastateltavat toivat esille tarpeen käyttöohjeista HyvinvointiTV:n mobiiliversiota käyttäville ihmisille sekä myös studiossa ohjelmia tekeville tahoille. HyvinvointiTV:n käyttäjille pitäisi myös tarjota ohjausta kuinka tulee käyttäytyä interaktiivisten ryhmässä tapahtuvien ohjelmien aikana, jotta niistä tulisi mahdollisimman sujuvia. Tämän voisi esimerkiksi tehdä samalla, kun käyttäjää ohjataan HyvinvointiTV -laitteiston ja ohjelmien käytössä. Palvelutori -osiolle olisi myös hyvä olla erilliset ohjeet, helpottamaan ja selkeyttämään sen käyttöä.

HyvinvointiTV:n tarjoamiin palveluihin oltiin yleisesti erittäin tyytyväisiä. Joitakin ehdotuksia haastatteluista nousi kuitenkin esille. Toivottiin, että tulevaisuudessa olisi mahdollista saada kauppapalvelua HyvinvointiTV:n avulla, sekä yhteys pankkivirkailijaan, jonka kanssa pystyisi keskustelemaan henkilökohtaisista pankkiasioista. Eräs haastateltava toivoi virka-aikaan toimivaa neuvontapalvelua, josta saisi apua tai ohjausta erilaisiin mieltä painaviin asioihin. Palvelutorin kipujanaan eräs henkilö ehdotti tarkentavaa painiketta, jotta sairaanhoitaja ja lääkäri näkisivät tarkemmin mihin kohtaan kipu on keskittynyt. eFysioterapeuttipalvelua voitaisiin kehittää entisestään, yhdistämällä siihen alkukartoituskäynti HyvinvointiTV -laitetta käyttävän käyttäjän kotona, jotta voitaisiin nähdä paremmin tämän fyysinen - ja psyykinen kunto. Samaa voitaisiin hyödyntää myös eLääkäri- ja eSairaanhoitajapalveluissa.

Ohjelmatarjonta oli haastateltavien henkilöiden mielestä hyvää ja monipuolista. Kulttuuriohjelmat sekä liikuntatuokiot olivat kaikkien mielestä parhaimpia ja niitä toivottiin lisää jatkosakin. Edellä mainittujen ohjelmien lisäksi toivottiin ajankohtaisiin asioihin liittyviä ohjattuja keskusteluohjelmia sekä ohjattua ruuanlaittoa. Terveystoimintoja oli liikaa erään henkilön mielestä.

6.2 Käyttöohjeen kehittämis ehdotukset

Haastatteluiden pohjalta toteuttamani käyttöohjeen arvioitin vielä lopuksi haastattelemillani henkilöillä, kyselyn avulla. Kyselyssä vastaajilla oli mahdollisuus arvioida käyttöohjeen ulkoasua, sisältöä ja sen käytettävyyttä skaaloihin perustuvilla vastausvaihtoehdoilla. Vastaajilla oli mahdollisuus vastata kuinka voimakkaasti he kokivat olevansa samaa mieltä tai eri mieltä käyttöohjeesta esitettyjen väittämien kanssa. Loppuun lisäsin vielä yhden avoimen kysymyksen, johon heillä oli mahdollisuus kirjoittaa haluamiaan asioita käyttöohjeen kehittämiseksi.

Vastauksissa oli paljon hyviä ideoita käyttöohjeen kehittämiseksi. Useampi vastanneista ehdotti, että ohjeessa olisi hyvä olla tarkennuksena, mistä kohdin laitetta virtanappula löytyy. Yksi heistä toi esille, että ohjelmatiedot eivät näy usein yhdessä ikkunassa ja tällöin joutuu käyttämään vierityspalkkia saadakseen näkyville kaikki kyseisen viikon ohjelmatiedot. Käyttöohjeen koosta tuli myös palautetta. Eräs vastaaja ehdotti, että olisikohan se parempi toteuttaa A4 -kokonaisena ja näin sitä olisi jämäkämpi käsitellä. Toiset taas olivat tyytyväisiä hieman A4 -kokoa pienempään vihkoseen.

Käyttöohjeen joidenkin sivujen kohdalla annettiin palautetta niiden liiallisesta ahtaudesta, sekä ehdotuksia tekstin paremmasta asettelusta. Lisäksi koettiin tekstin olevan liian alhaalla, joka saattoi vaikuttaa yleisilmeen epäselvyytenä. Käyttöohjeessa esiintyneisiin sanavalintoihin otettiin kantaa ja kritisoiitiin joidenkin sanojen toistuvaa esiintymistä. Myös sanajärjestyksessä olisi vielä parannettavaa.

Käyttöohjeen tulevaisuus on vielä tällä hetkellä hieman auki. Parhaillaan käydään keskustelua käyttöohjeen lopullisista käyttöoikeuksista, joten tällä hetkellä on mahdoton sanoa, kuinka ja missä sitä tullaan lopulta hyödyntämään. Olen kuitenkin sopinut Turvallinen Koti -hankkeen työntekijöiden kanssa meneväni esittelemään käyttöohjetta HyvinvointiTV -lähettykseen kaikille siitä kiinnostuneille ihmisille joulukuun aikana.

7 Pohdintaa

Sosionomiopintojeni aikana tein jokaisen kolmesta käytännön harjoittelustani päihde-, mielenterveys- ja syrjäytymisproblematiikkaan liittyvissä paikoissa sekä opiskelin syventävänä marginalisaatio -nimellä kulkevan opintokokonaisuuden, joka punoutuu aikaisemmin harjoittelupaikkojen yhteydessä mainitsemiini ongelmiin. Ei siis todellakaan ollut lähtökohtaisesti itsestään selvää päätyä tekemään opinnäytetyönsä ikääntyneiden ja hyvinvointiteknologian parissa. Toisaalta ikuisena tuuliviirinkaltaisena, uusien kokemusten etsijänä näin jälkeenpäin katsottuna toimin täysin itselleni tyypillisen epätyypilliseen tapaan astumalla tutuksi tulleet polulta kohti HyvinvointiTV:n tarjoamia pimeitä metsän siimeksiä.

Prosessina opinnäytetyörupeama tarjosi paljon hyvää sekä myös sitä kuuluisaa aina petollisen yllättävää alakoukkua leukaperiin ja useasti. Lopullista käsien kohotuksen tuomaa tuomioita ja helpotusta odottaen voi todeta, että viisitoista pitkää ja värikkään vaiherikasta erää on takana. Lattiassa on käyty ja noustu yhtä monta kertaa, köysissä on painittu pitkiä aikoja hiukeä vuodattaen niin oman itsensä kanssa, kuin vastustajan voimakkaiden lyöntien vaikutuksesta. Onneksi ottelun yksinäisen pimeimmillä hetkillä, kun polvet löivät jo linkkua ja ainoa tunnelin päässä näkynyt valo oli junan etuvalot, avuksi saapui kongin kumahuus merkinä erän päättymisestä ja ansaitusta levon hetkestä uskollisten avustajien hoivaavissa käsissä keräten voimia kohti uutta, kovaa koitosta. Uudestaan ja uudestaan, aina kohti sillä hetkellä lopulliselta tuntuva voittajan ja häviäjän määrittelevää hetkeä.

Onneksi löysin ja uskalsin tarttua HyvinvointiTV:n mukanaan tarjoamiin uusiin haasteisiin, vaikkakin helppoa se ei ole ollut. Matkan varrella on joutunut ravistelemaan ja kyseenalaistamaan monia erilaisia tiedostamattomia ennakkoluuloja, liittyen esimerkiksi tekniikan sopivuuteen ja rooliin sosiaali- ja hoitoalalla. Ilokseni olen ainakin tämän hankkeen osalta huomannut, että tarkoituksena ei ole korvata elävää ihmiskontaktia, vaan luoda erilaisia, uusia vaihtoehtoja tukemaan ja tehostamaan jo hyväksi todettuja vanhoja keinoja. Pakkohan on myös hyväksyä ja kohdata tulevaisuuden mukanaan tuomat, väistämättömät muutokset suomalaisen yhteiskunnan ikärakenteessa ja sen mukanaan tuomista ikääntyneiden ja eläkkeelle siirtyvien ennennäkemättömästä lisääntymisestä. Myös tekniikka kehittyy jatkuvasti ja olisikin typerää – jopa tuhoisaa – sosiaali- ja terveysalalla eristäytyä ja vetäytyä omaan kuoreensa, kun järkevänä vaihtoehtona olisi ottaa selvää ja tutkia realistisesti sen hyödyntämismahdollisuuksia – , unohtamatta alan yksilöllistä eettistä ja moraalista pohjaa.

Turvallinen Koti -hankkeen tavoitteisiin kuului tuoda käyttäjät keskiöön ja antaa heille ääni kehittää HyvinvointiTV -laitteistoa ja ePalveluita heidän tarpeidensa näköisiksi. Itse pyrin myös seuraamaan tuota esimerkkiä haastatteluiden avulla ja tätä kautta valmistamaan mahdollisimman käyttäjien toiveiden mukaisen käyttöohjeen tukemaan heitä, ikääntyneitä käyttäjiä, HyvinvointiTV:n parissa.

Pohtiessani mennyttä, kuitenkin onnistunutta opinnäytetyöprosessiani kriittisesti, tekisin tällä hetkellä jotain vähän eri tavalla kuin päädyin tekemään. Kokonaisuutena opinnäytetyö oli laajuudeltaan ja vaativuudeltaan jotain täysin uutta minulle ja se näkyi selvästi prosessin aikana. Laajuudessaan ja vaativuudessaan se toi minulle selkeitä aikatauluttamisongelmia, jotka näkyivät prosessin kokonaispituudessa ja tekemisen vaihtelevassa laadussa. Ensikertalaisena minulla oli ongelmia pitää riittävää vaatimustasoa yllä niin itseni kuin minua auttaneiden henkilöiden kanssa. Ongelmia toi välillä myös motivaation vaihtelevuus asioiden ja tilanteiden monimutkaisuuden sekä yllättävien takaiskujen takia.

Itse toteutuksessa oli joitakin selkeitä asioita, joita tekisin eri tavalla kuin päädyin tekemään. Toin esille jo opinnäytetyösuunnitelmassani, että olen haastattelijana täysin noviisi ja epäilin, että se tulisi olemaan iso haaste minulle. Selviydyin lähtöasetelmaan nähden mielestäni hyvin, mutta välillä haastattelujen vetämisessä ja niiden rajaamisessa minulla oli suuria vaikeuksia, ja osa haastatteluista venyikin sen takia turhan pitkiksi. Haastatteluja purkaessani huomasin myös, että olin haastattelutilanteissa välillä hieman kärsimätön ja aloin johdattelemaan haastattelemani henkilöitä joitakin kertoja. Koehaastattelu olisi ollut myös erinomainen tapa työstää haastattelurungosta vielä toimivampi ja kohderyhmän tarpeita huomioivampi.

Haastateltavien valitsemisessa tekisin tällä hetkellä myös hieman poikkeavanlaisia valintoja. Suunnitelmavaiheessa ajattelin, että kaikista parhaimpia haastateltavia olisivat pitkän käyttöhistorian omaavat HyvinvointiTV:n käyttäjät, joiden olisi helppoa antaa minulle jäsenneltyä ja mahdollisimman informatiivista materiaalia laitteen ja ohjelmien käyttöön liittyneistä ongelmista. Sain osaksi mitä olin ajatellutkin, mutta samalla tein havainnon, että pitkä käyttöhistoria oli tehnyt laitteen ja ohjelmien käyttöön liittyvistä ongelmista hyvin arkipäiväisiä, jos niitä koettiin olevan ollenkaan. Haastatteluista kävi ilmi, että alussa käyttäjillä oli ollut enemmän ongelmia, mutta ei enää ja ne olivat jo painuneet unholaan. Olisi ollutkin mielenkiintoista haastatella myös vasta laitteen käyttöön totuttelevia käyttäjiä sekä sen käytön lopettaneita henkilöitä ja saada mahdollisesti vielä monipuolisempi aineisto, jonka pohjalta toteutin käyttöohjeen. Käyttöohjeen toteuttamisvaiheessa minulla oli välillä hankaluuksia asettua kohderyhmän ”housuihin”, jolla tarkoitan esimerkiksi vaikeuksia päättää, mitkä tekniset termit ovat tarpeeksi selkokiekisiä ikääntyneille käyttäjille ymmärtää ja minkä kokoinen kuva ja teksti on varmasti tarpeeksi isoa ja selkeää.

Lopuksi voin vain sanoa, että valmista tuli ja henkilökohtaisella tasolla koen saavuttaneeni opinnäytetyöprosessille asettamani tavoitteet. Olen oppinut mitä opinnäytetyön tekeminen on ja mitä se vaatii. Olen onnistunut omasta mielestäni lisäämään ammatillista tietoa, syventämään ja monipuolistamaan omaa osaamistani sekä edistämään ammatillista kasvuani alalla. Nämä ovat tietenkin omia mielipiteitäni ja perustuvat omaan arviooni lähtötilanteesta ja tämänhetkisestä tasosta, uskon kuitenkin ja luotan, että tulevaisuus alalla tulee paljasta-

maan katkeran suloisen totuuden. Paljon siis opin prosessin aikana, mutta valtavan paljon on edelleen opittavaa, joka takaa tulevaisuudessa mielenkiintoisen haastavia hetkiä alalla – suuntasin minne ikinä.

Lähteet

- Ahtiainen, M. & Auranne, K. 2007. Hyvinvointiteknologian määrittely ja yleisesittely. Teoksessa Suhonen & Siikanen (toim.) Hyvinvointiteknologia sosiaali- ja terveysalalla - hyöty vai haitta? Tampere: Yliopistopaino. 9-21
- Arvola, M. & Nieminen, V. 2011. Turvallinen Koti -hankkeenteknologiset ratkaisut. Teoksessa Lehto, P. & Leskelä, J. (toim.) Interaktiivinen HyvinvointiTV ja käyttäjälähtöiset Epalvelut. Turvallinen Koti -hankkeen loppuraportti. Laurea -ammattikorkeakoulun julkaisusarja B44. Helsinki: Edita Prima.
- Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Keuruu: Otava.
- Engeström, Y., Niemelä, A-L., Nummijoki, J. & Nyman, J. (toim.) 2009. Lupaava kotihoito. Uusia toimintamalleja vanhustyöhön. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Eskola, J & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Euroopan Unioni. Euroopan aluekehitysrahasto. Euroopan sosiaalirahasto. RR-projektikuvaus A30723. [WWW-dokumentti]
<<https://www.eura2007.fi/rrtiepa/projekti.php?lang=fi&projektkoodi=A30723>> (Viitattu 2.2.2011).
- Heikkinen, E. 2002. Sairauksista toimintakykyyn. Teoksessa: Vanhuuden voimavarat. Heikkinen, E. & Marin, M. (toim.) 2002. Vammala: Vammalan Kirjapaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Ikävalko, E. 1995. Painotuotteen tekijän käsikirja. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Jyrkämä, J. 2003a. Ikääntyvä yhteiskunta ja vanhusten olot. Teoksessa Marin, M. & Hakonen, S. (toim.) 2003. Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Jyrkämä, J. 2003b. Ikääntyminen, toimintakyky ja toimintatilanteet. Teoksessa Marin, M. & Hakonen, S. (toim.) 2003. Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Korhonen, S. & Merisalo, M. (toim.) 2008. Toimiva kunta. Helsinki. FCG Efeko Oy.
- Koskinen, S. 2004. Ikääntyneiden voimavarat. Teoksessa: Ikääntyminen voimavarana. Tulevaisuusselonteon liiteraportti 5. Valtionneuvoston kanslian julkaisuja 33/2004. Helsinki: Valtionneuvoston kanslia.
- KOTIIN-hankkeen internetsivut. [WWW-dokumentti]
<<http://kotiin.laurea.fi/hyvinvointitv.php>> (Viitattu 1.11.2010).
- Kuusi, O. 2001. Ikääntyneiden itsenäistä selviytymistä tukeva tulevaisuuspolitiikka ja gerontechnologia. Eduskunnan kanslian julkaisuja 7/2001. [PDF-dokumentti]
<[http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw.cgi/trip?\\${APPL}=erekj&\\${BASE}=erekj&\\${THWIDSDS}=0.47/1289042627_381888&\\${TRIPPIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw.cgi/trip?${APPL}=erekj&${BASE}=erekj&${THWIDSDS}=0.47/1289042627_381888&${TRIPPIFE}=PDF.pdf)>.
- Kuusivaara, R. 2006. Kotihoitohenkilöstön osaamisen kehittäminen ja hyvinvointiteknologia. HAMKin julkaisuja 2/2006. Hämeen ammattikorkeakoulu.

Lehto, P. 2008. KOTIIN-hankkeen tutkimus- ja kehittämistoiminta. Teoksessa Lehto, P (toim.) KOTIIN-hanke. Asiakasvetoiset interaktiiviset ratkaisut ikääntyvän kotona selviytymisen tukena. Espoo: Redfina Oy.

Martelin, T., Sainio, P & Koskinen, S. 2004. Ikääntyvän väestön toimintakyvyn kehitys. Teoksessa: Ikääntyminen voimavarana. Tulevaisuusselonteon liiteraportti 5. Valtionneuvoston kanslian julkaisuja 33/2004. Helsinki: Valtionneuvoston kanslia, 117.

Pesonen, S. & Tarvainen, J. 2003. Julkaisun tekeminen. Jyväskylä: Docendo.

Puoskari, D. 2008. Asiakastytyväisyys osallistumisesta Hyvinvointi-Tv:n lähetyksiin KOTIIN-hankkeessa. Laurea-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

STM. 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 3/2008. [PDF-dokumentti]
<http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3672.pdf&title=Ikaihmisten_palvelujen_laatusuositus_fi.pdf>.

Terveiden edistämisen keskus. 2001. Terveysaineiston suunnittelun ja arvioinnin opas. Terveiden edistämisen keskuksen julkaisuja - sarja 7/2001. [PDF-dokumentti]
<http://www.health.fi/content/files/jul_laa_suunnitteluopas.pdf>.

Topo, P. 2007. Hyvinvointiteknologiaa iäkkäille käyttäjille - eettisiä pohdintoja. Teoksessa Suhonen & Siikanen (toim.) Hyvinvointiteknologia sosiaali- ja terveysalalla - hyöty vai haitta? Tampere: Yliopistopaino. 32-41

Turvallinen Koti - hankkeen internetsivut. [WWW-dokumentti]
<http://www.turvallinenkotihanke.fi/?page_id=2> (Viitattu 2.2.2011).

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Äyväri, H. 2009. Teknologia kotona-asumisen tukena. WellPro.

Julkaisemattomat lähteet

Kantell, H. & Nieminen, V. 2011. HyvinvointiTV:n käyttöohje. Turvallinen Koti - hanke. Tulostettu 31.8.2011.

Tikkanen, K. 2011. HyvinvointiTV:n käyttöohjeet. Turvallinen Koti - hanke. Tulostettu 31.8.2011.

Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelun teemat ja kysymykset

Liite 2 Tiedote teemahaastatteluun osallistuvalla

Liite 3 Kysely kaavake

Liite 4 Tiedote kyselyyn vastaavalle

Liite 5 Käyttöohje ikääntyvälle HyvinvointiTV:n käyttäjälle

Liite 1 Teemahaastattelun teemat ja kysymykset

Antti Koponen
Laurea-ammattikorkeakoulu, Tikkurila
Sosiaalialan koulutusohjelma

SUUNNITELMA TEEMAHAASTATTELUA VARTEN. 18.8.2011

Pääteemat:

1. Haasteet
2. Sisältö
3. Toteutus

1. Taustatietoja

Ikääntynyt käyttäjä: ikä ja sukupuoli. Kuinka kauan olette käyttänyt Hyvinvointi-TV laitetta.

Työntekijä: ikä ja sukupuoli. Mikä on teidän roolinne projektissa ja kuinka kauan olette olleet mukana.

2. **Ikääntynyt käyttäjä:** Minkälaisia palveluja olet käyttänyt HyvinvointiTV:n avulla?
Minkälaiseksi koitte laitteen käytön aloittamisen?
Minkälaiselta sen käyttö tuntuu tällä hetkellä?

Työntekijä: Minkälaisia palveluja ikääntyneet käyttävät HyvinvointiTV:n avulla?
Minkälaisista asioista ikääntyneet ovat antaneet palautetta?
Minkälaista palautetta he ovat antaneet palveluista, laitteen käytöstä? jotain muuta?

3. **Ikääntynyt käyttäjä:** Kuinka paljon apua tai tukea tarvitsette HyvinvointiTV laitteiston käytössä?
Kuinka paljon tukea tai ohjausta tarvitsette eri palvelujen käytössä?

Työntekijä: Kuinka omatoimisesti laitteen käyttäminen sujuu ikääntyneiltä?
Kuinka ikääntyneiltä on onnistunut palvelujen käyttö ja hyödyntäminen?

4. **Ikääntynyt käyttäjä:** Minkälaisiin ongelmiin olette törmännyt HyvinvointiTV palvelujen käytössä?

Minkälaisiin ongelmiin olette törmännyt laitteiston käytön kanssa?

Missä olette tarvinneet ohjausta?

Minkälaista ohjausta olette tarvinnut?

Työntekijä: Minkälaisia haasteita ikääntyneillä on ollut HyvinvointiTV palvelujen käytön kanssa?

Minkälaisia haasteita ikääntyneillä on ollut HyvinvointiTV laitteiston käytön kanssa?

Missä he ovat tarvinneet ohjausta?

Minkälaista ohjausta he ovat tarvinneet?

5. Ikääntynyt käyttäjä: Minkälaisia ominaisuuksia käyttöohjeella tulisi teidän mielestänne olla?

Työntekijä: Minkälaisia ominaisuuksia käyttöohjeella tulisi teidän mielestänne olla?

6. Ikääntynyt käyttäjä: Minkälaisia toiveita teillä on HyvinvointiTV:n palvelujen suhteen?

Minkälaisia toiveita teillä on laitteiston suhteen?

Työntekijä: Minkälaisia toiveita teillä on HyvinvointiTV:n palvelujen suhteen?

Minkälaisia toiveita teillä on laitteiston suhteen?

Liite 2 Tiedote teemahaastatteluun osallistuvalle

Tietoa haastatteluun ja kyselytutkimukseen osallistuvalle.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tehdä yhteistyössä kanssanne Käyttöohje ikääntyneelle HyvinvointiTV:n käyttäjälle

Arvoisa HyvinvointiTV:tä käyttävä ikääntynyt

Teen opinnäytetyötäni, jonka tavoitteena on kehittää Hyvinvointi-TV konseptille asetettuihin tavoitteisiin helppokäyttöinen ja selkeä käyttöohje yksin kotona asuvalle Hyvinvointi-TV:tä käyttävälle ikääntyvälle henkilölle. Käyttöohjeen tavoitteena on helpottaa ja selkeyttää ikääntyvälle Hyvinvointi-TV palvelujen käyttöä. Käyttöohjeen tarkoituksena on myös toimia yleistietopankkina laitetta käyttävän ikääntyvän omalle ja läheisille, jotta nämä voivat tarvittaessa ohjeen avulla auttaa eteen tulevilla ongelma tilanteissa.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä aion käyttää teemahaastattelua. Tarkoitukseni on haastatella projektin piirissä kolmea Hyvinvointi-TV:tä käyttävää ikääntynyttä sekä kahta työntekijää. Haastattelujen pohjalta saamani aineiston ja aiheeseen liittyvän teoretiedon pohjalta laadin käyttöohjeen, jota arvioidaan kyselylomakkeen avulla. Kysely tehdään haastatteluun osallistuneille henkilöille. Kyselylomakkeen avulla saamani kehitysideat kirjaan raporttiini.

Tutkimukseen osallistuminen on haastateltaville vapaaehtoista ja ei aiheuta heille minkäänlaisia kustannuksia. Haastateltavien henkilöllisyys jää vain ja ainoastaan tutkijan tietoon ja heitä koskeva aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Halutessaan haastateltavilla on oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen milloin tahansa.

Antti Koponen

Sosiaalialan koulutusohjelma

Laurea-ammattikorkeakoulu, Tikkurila

Antti.koponen@laurea.fi

Liite 3 Kysely kaavake

TAUSTATIEDOT

1. SUKUPUOLI

(Rengasta vaihtoehto)

- A. Mies
- B. Nainen

2. IKÄ

(Kirjoita alla olevalle viivalle)

KÄYTTÖOHJEEN ARVIOINTIA

3. KÄYTTÖOHJEEN ULKOASU

(Rengasta vaihtoehto. 5=samaa mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 3=en osaa sanoa, 2=jokseenkin eri mieltä, 1=täysin eri mieltä.)

A. Kuvat ovat tarpeeksi isoja	5	4	3	2	1
B. Kuvia on riittävästi	5	4	3	2	1
C. Kuvat tekevät käyttöohjeesta helpomman ymmärtää	5	4	3	2	1
D. Teksti on tarvittavan iso	5	4	3	2	1
E. Teksti on helppolukuista	5	4	3	2	1
F. Teksti on ymmärrettävää	5	4	3	2	1

4. KÄYTTÖOHJEEN SISÄLTÖ

(Rengasta vaihtoehto. 5=samaa mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 3=en osaa sanoa, 2=jokseenkin eri mieltä, 1=täysin eri mieltä.)

A. Käyttöohje etenee johdonmukaisesti	5	4	3	2	1
B. Käyttöohje on sisällöltään selkeä	5	4	3	2	1
C. Käyttöohjeen tieto on virheetöntä	5	4	3	2	1
D. Käyttöohjeessa on tietoa sopivasti	5	4	3	2	1

5. KÄYTTÖOHJEEN KÄYTETTÄVYYS

(Rengasta vaihtoehto. 5=samaa mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 3=en osaa sanoa, 2=jokseenkin eri mieltä, 1=täysin eri mieltä.)

A. Käyttöohje on sopivan kokoinen	5	4	3	2	1
B. Käyttöohje on tarkoitukseen sopiva	5	4	3	2	1
C. Käyttöohjetta miellyttävä käyttää	5	4	3	2	1

6. MITÄ MUUTA HALUAISITTE SANOA

(kirjoittakaa vapaasti tyhjään tilaan)

Liite 4 Tiedote kyselyyn vastaavalle

Arvoisa HyvinvointiTV:tä käyttävä ikääntynyt

Tämän kyselyn avulla on tarkoituksena arvioittaa tekemäni käyttöohjeen käytettävyyttä. Käyttöohjeen olen valmistanut teille suunnitelma vaiheessa tekemieni haastattelujen perusteella sekä hyödyntämällä aiheeseen liittyvää teoria tietoa.

Kysely kuuluu osaksi opinnäytetyötäni, jonka tavoitteena on kehittää Hyvinvointi-TV konseptille asetettuihin tavoitteisiin helppokäyttöinen ja selkeä käyttöohje yksin kotona asuvalle Hyvinvointi-TV:tä käyttävälle ikääntyvälle henkilölle. Käyttöohjeen tavoitteena on helpottaa ja selkeyttää ikääntyvälle Hyvinvointi-TV palvelujen käyttöä. Käyttöohjeen tarkoituksena on myös toimia yleistietopankkina laitetta käyttävän ikääntyvän omaisille ja läheisille, jotta nämä voivat tarvittaessa ohjeen avulla auttaa eteen tulevilla ongelma tilanteissa.

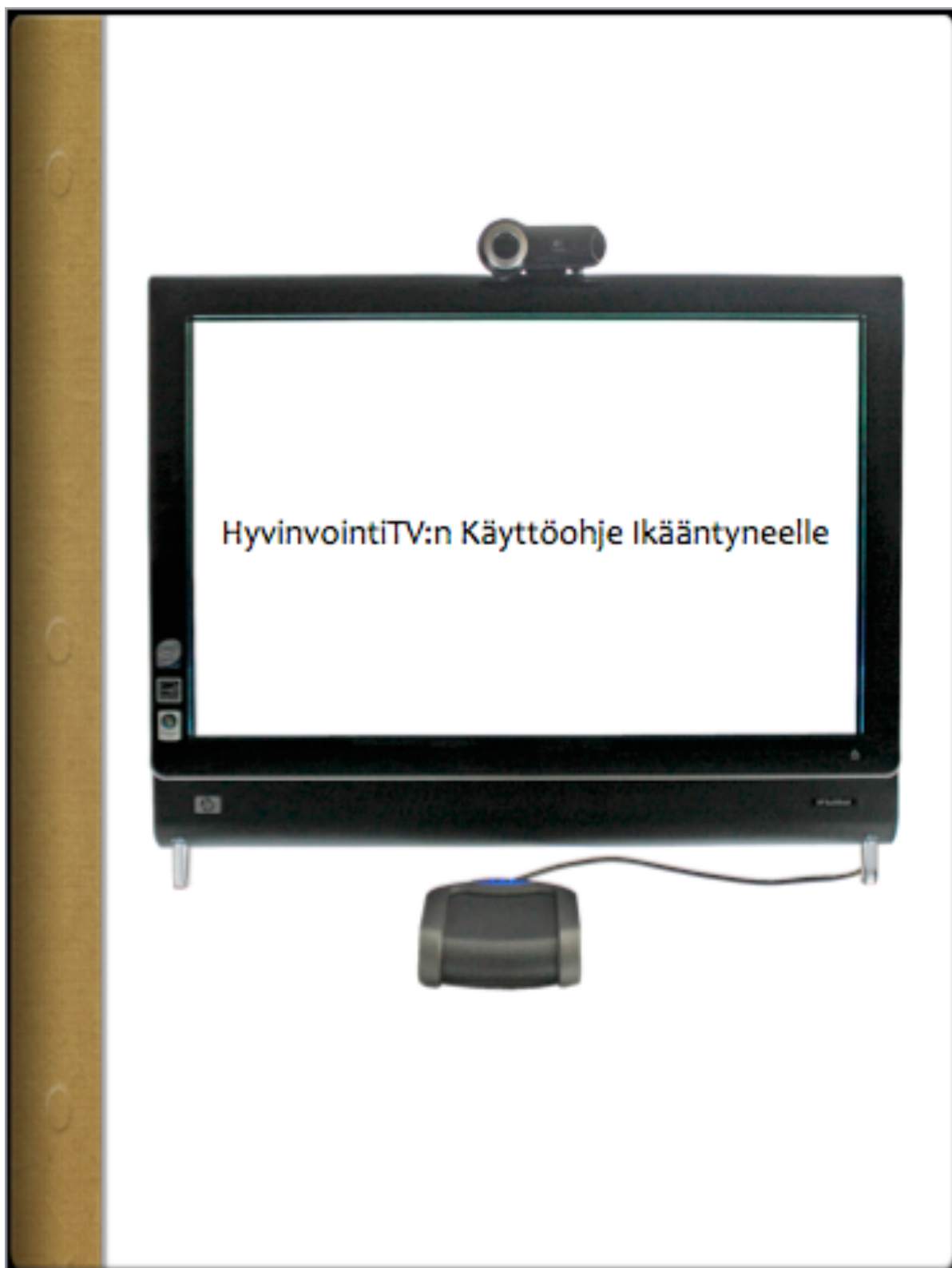
Olisin erittäin kiitollinen, jos perehtyisitte lähettämääni käyttöohjeeseen rauhassa viikon ajan, jonka jälkeen vastaisitte ohessa olevaan kyselyyn. Laitoin mukaan myös palautuskuoren, jossa voitte lähettää vastauksenne minulle. Kirjekuoressa on osoitteeni ja postimerkki lähettämistä varten valmiina. Kiitän vastauksestanne.

Vastauksenne ovat luottamuksellisia ja ne jäävät ainoastaan tutkijan tietoon.

Yhteistyöstä kiittäen!

Antti Koponen
Sosiaalialan koulutusohjelma
Laurea-ammattikorkeakoulu, Tikkurila
Antti.koponen@laurea.fi

Liite 5 Käyttöohje ikääntyneelle HyvinvointiTV:n käyttäjälle



Sisällys

HyvinvointiTV:n käynnistäminen	3
HyvinvointiTV ohjelmien lähetysaikojen ja ohjelmatietojen tarkastaminen	4
HyvinvointiTV:n ohjelmiin osallistuminen	5
HyvinvointiTV:n puhelinluettelon käyttäminen	6
Puhelun soittaminen ja puheluun vastaaminen	7
HyvinvointiTV:n sammuttaminen	7
Yleisimmät ongelmat ja niiden ratkaisut	8

HyvinvointiTV:n käynnistäminen:



Käynnistä laite painamalla virtanappulaa. Jos laitteessa on jo virta päällä, kosketa näyttöä, jolloin siihen ilmestyy aloitusvalikko.

Aloitusvalikko:



OHJELMAT -painikkeella pääset seuraamaan HyvinvointiTV:n ohjelmia. Ohjelmien aikataulut näet **LÄHETYSAJAT** -painiketta painamalla.



PUHELINLUETTELO -painikkeella avautuu luettelo HyvinvointiTV:tä käyttävistä ihmisistä.



KERHO -painikkeella pääset Kerho -kanavalle. Kanavan ohjelmatiedot eivät löydy **LÄHETYSAJAT** -painikkeen alta, vaan niistä ilmoitetaan erikseen.



LÄHETYSAJAT -painikkeella voit tarkastaa **OHJELMAT** -kanavan ohjelmatiedot ja lähetyksajat.



VALTAKUNNALLINEN OHJELMAKANAVA -painikkeella voit osallistua kanavalla oleviin ohjelma lähetyksiin.

HyvinvointiTV ohjelmien lähetyssaikojen ja ohjelmatietojen tarkastaminen

4



Aloitussivulla paina LÄHETYSAJAT -painiketta niin pääset tarkastelemaan ohjelmien lähetyssaikoja ja ohjelmatietoja.

<div> <div>LÄHETYSKSET</div> <div>23.5. - 27.5.2011</div> </div>				
Ma 23.5	Ti 24.5	Ke 25.5	To 26.5	Pe 27.5
08:30 - 09:00 Aamun ajatuksia - Laurea amk	10:15 - 11:00 Kauppatorin apteekki, Turku amk	10:15 - 11:00 Rakastetuimmat maailmat - Ateneumin Anja Olavinen, Laurea amk	10:15 - 11:00 Käytännön ehkäisy kotona - sh.opiskelijat Ilona, Nina & Hanna, Laurea amk	10:15 - 11:00 Laulun sävelin - Teijo Pöyhönen
10:15 - 11:00 Leikkien ja kisaillaan - leikkijät Liisa Helenius	12:00 - 12:45 Huoli lapsista - aina? Riikka Linikka, Turku amk	12:00 - 12:45 Turku 2011 - Euroopan kulttuuripää- kaupunki, Kaisa Turku amk	12:00 - 12:45 Käsitöiden vierailijaryhmä seuraa taustalla (lähetyksestä)	12:00 - 12:45 Monikulttuuri- suutta, Sondip ry ja Turku amk
12:00 - 12:30 Ensiopetus - sh.opiskelijat Mira, Susanna, Hanna & Milla, Laurea amk			13:00 - 13:30 Keskä tulee - helvetistä helvetistä, sh.opiskelijat Laurea amk	



Nuoli vasemmalle -painikkeella pystyt selaamaan edellisten viikkojen ohjelmatietoja.



Nuoli oikealle -painikkeella pystyt selaamaan tulevien viikkojen ohjelmatietoja.



SULJE -painikkeella pääset takaisin aloitusvalikkoon.

HyvinvointiTV:n ohjelmiin osallistuminen

5

Ennen ohjelmaan osallistumista:

- Tarkasta, että laitteiston kamera on suunnattu sinua kohden.
- Tarkasta myös, että mikrofoni on sijoitettu tasaiselle ja kovalle alustalle häiriöiden välttämiseksi.

Aloitusvalikossa paina **OHJELMAT** -painiketta niin pääset ohjelmat -kanavalle osallistumaan HyvinvointiTV lähetyksiin.

Ohjelmien lähetystiedot voit tarkastaa helposti aloitusvalikon **LÄHETYSAJAT** -painiketta painamalla.



PIENENNÄ ÄÄNTÄ -painikkeella saat säädettyä ääntä hiljaisemmalle.



LISÄÄ ÄÄNTÄ -painikkeella saat säädettyä ääntä kovemmalle.



SULJE MIKROFONI -painikkeella saat suljettua mikrofonin, jolloin muut eivät kuule ääntäsi. **AVAA MIKROFONI** -painikkeella saat mikrofonin takaisin päälle.



LOPETA PUHELU -painikkeella suljet yhteyden ja palaat takaisin aloitusvalikkoon.

HyvinvointiTV:n puhelinluettelon käyttäminen

6

Puhelinluettelosta näet listan muista HyvinvointiTV:n käyttäjistä.

Puhelinluetteloon pääset painamalla PUHELINLUETTELO -painiketta aloitusvalikossa.



Nimen vasemmalla puolella olevasta pallosta näet, onko henkilö tavoitettavissa.



Harmaa pallo – käyttäjä ei ole paikalla, eikä häneen voi ottaa yhteyttä.



Vihreä pallo – käyttäjä on paikalla ja häneen voi ottaa yhteyttä.



Punainen pallo – käyttäjä on paikalla, mutta hän on varattu.



Edellinen SIVU ja Seuraava SIVU -painikkeilla voit selata puhelinluettelon listaa joko ylös- tai alaspäin.



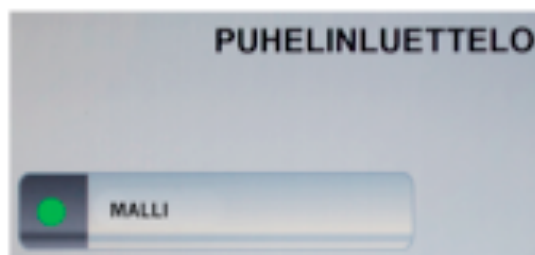
SULJE LUETTELO -painikkeella pääset takaisin aloitusvalikkoon.

Puhelun soittaminen ja puheluun vastaaminen

7

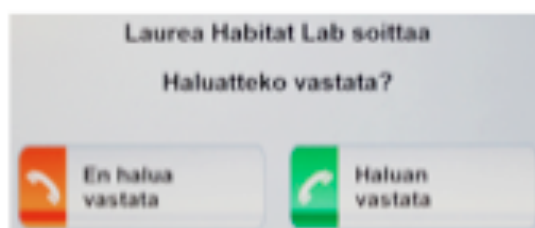
Halutessasi soittaa toiselle HyvinvointiTV:n käyttäjälle:

- Paina ensin PUHELINLUETTELO -painiketta.
- Varmista, että henkilöllä jolle haluaisit soittaa on vihreä pallo nimen edessä.
- Valitse listasta henkilö, jolle haluat soittaa ja paina hänen nimeään.
- Kun haluat lopettaa puhelun, paina LOPETA PUHELU -painiketta.



Toisen HyvinvointiTV käyttäjän puheluun vastaaminen:

- Toisen käyttäjän soittaessa sinulle näytölle ilmestyy valintaikkuna.
- Voit vastata puheluun painamalla Haluan vastata -painiketta.
- Voit olla vastaamatta puheluun painamalla En halua vastata -painiketta



HyvinvointiTV:n sammuttaminen

HyvinvointiTV -laitetta ei ole pakko sammuttaa. Se menee automaattisesti virransäästötilaan, kun sitä ei käytetä vähään aikaan. Virransäästötilassa laite käyttää vain vähän virtaa. Laitteesta voi halutessaan katkaista virrat virtanappulasta.

Yleisimmät ongelmat ja niiden ratkaisut

8

- HyvinvointiTV ei käynnisty tai ohjelma menee jumiin kesken käytön.

Kokeile käynnistää uudestaan virtanappia pitkään painamalla. Jos sekään ei auta, irrota virtajohto pistorasiasta, odota hetki ja laita se takaisin. Käynnistä uudestaan virtanapista.

- Oma kuvasi näytöllä on epäselvä.

Heiluta kättäsi kameran edessä ja palaa takaisin istumaan. Kamera tarkentaa automaattisesti kuvaa.

- Et kuule mitä muut HyvinvointiTV:n käyttäjät sanovat.

Tarkasta äänenvoimakkuus.

- Kuulet mitä muut HyvinvointiTV:n käyttäjät sanovat, mutta he eivät kuule sinun ääntäsi.

Tarkasta onko mikrofoni päällä.

Mikäli ilmaantuu ongelmia, joita tässä käyttöohjeessa ei käsitellä, ota yhteyttä seuraavaan numeroon: